

# Rapport d'évaluation du service d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence de Ngazidja, Comores

Période de 2014-2018

*Pour que chaque enfant et chaque femme victimes retrouvent la  
dignité et l'espoir*

Nadine CHANTRY  
Consultante internationale en protection

Du 16 Juin au 31 août 2019

Je tiens à remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont permis la réalisation de cette évaluation au service des enfants et des femmes ayant subi des actes de violence, afin de leur permettre de surmonter la souffrance et d'engager un processus résilient. En particulier, je remercie Mr. Ismaël Saadi, Administrateur de programmes en charge de la protection de l'enfant à l'UNICEF Comores, Mr. Mohamed Ahamada Ali, Chargé de suivi-évaluation à l'UNICEF Comores, Mr. Ahamed Said Ahamed, Directeur général des Affaires sociales de Ngazidja, Mr. Mziarani Mradabi, Responsable du Service d'écoute de Ngazidja ainsi que l'ensemble des acteurs de la protection institutionnels et associatifs rencontrés, pour leur disponibilité, signe de leur engagement pour la cause des enfants et des femmes en situation de vulnérabilité aux Comores.

Un merci particulier aux enfants et aux familles pour leur participation active aux focus groups et leur confiance. Ce rapport est d'abord pour vous.

*Les opinions et l'analyse présentées dans ce rapport d'évaluation ne représentent pas forcément celles de l'UNICEF ni de la Direction des Affaires sociales, ni des divers participants à ce processus.*

# Table des matières

Tableaux .....	4
Schémas.....	4
Graphiques .....	4
Acronymes.....	4
0. Résumé exécutif .....	5
1. Introduction.....	11
1.1. Vue d'ensemble et portée de l'évaluation.....	11
1.2. Objectifs de l'évaluation.....	14
2. Méthodologie .....	15
2.1. Méthode de collecte .....	15
2.2. Critères et questions d'évaluation .....	17
2.3. Méthode d'analyse des données .....	18
2.4. Principes éthiques .....	19
2.5. Quelques limites de l'évaluation.....	19
3. Principaux résultats et analyse.....	20
3.1. Cadre logique des résultats attendus et pertinence .....	20
3.2. Priorités et approches .....	23
3.2.1. Les priorités et les services offerts.....	23
3.2.2. La coordination avec les autres acteurs .....	26
3.2.3. Efficience .....	30
3.3. Résultats obtenus.....	31
3.3.1. Analyse des actions menées en termes d'efficacité .....	32
3.3.2. Le principe d'équité.....	45
3.3.3. Impact.....	46
4. Défis et potentialités .....	46
4.1. Durabilité.....	47
4.2. Défis.....	47
4.3. Potentialités .....	48
5. Leçons apprises et bonnes pratiques .....	48
6. Conclusions et Recommandations .....	51
Annexes .....	54
Annexe 1 : Termes de Référence de l'évaluation.....	54
Annexe 2 : Agenda de la consultation.....	57
Annexe 3 : Liste des personnes rencontrées.....	59
Annexe 4 : Questionnaires d'évaluation .....	62
Annexe 5 : Liste des documents consultés.....	66
Annexe 6 : Définition de concepts clés de la protection.....	67

## Tableaux

Tableau 1: Publics rencontrés lors de l'évaluation .....	16
Tableau 2 : Matrice d'évaluation .....	18
Tableau 3 : Objectifs du plan opérationnel 2018 du Service d'écoute de Ngazidja .....	20
Tableau 4 : Résultats attendus de l'objectif 3 du plan opérationnel de 2018 .....	20
Tableau 5 : Exemple de plan d'intervention multisectoriel .....	27
Tableau 6 : Ressources techniques et financières sur la période de 2014 à 2018.....	31
Tableau 7 : Nombre de cas gérés par le Service d'écoute de Ngazidja, par type d'infractions, par sexe et par âge (2014-2018).....	32
Tableau 8 Nombre et pourcentage de prise en charge pour les cas de maltraitance .....	34
Tableau 9 : Nombre et pourcentage de cas de violence économique.....	35
Tableau 10 : Nombre d'actions d'orientation/référencement .....	35
Tableau 11 : Nombre et raisons des appels téléphoniques .....	36
Tableau 12 : Nombre de séances de sensibilisation et de population touchée en 2017-2018 .....	41
Tableau 13 : Formations dispensées entre 2016 et 2018 .....	42
Tableau 14 : Exemple de référentiel de compétences en travail social.....	49

## Schémas

Schéma 1 : Ligne du temps du Service d'écoute de Ngazidja .....	13
Schéma 2 : Théorie du changement.....	22
Schéma 3 : Organigramme du Service d'écoute de Ngazidja.....	24
Schéma 4 : Parcours des enfants et des femmes victimes au Service d'écoute de Ngazidja .....	25
Schéma 5 : Modèle visant la prise en charge intégrée au niveau du Service d'écoute .....	29
Schéma 6 : La gestion des cas, processus qui se décline en étapes.....	37
Schéma 7 : Mécanismes de répliation des Services d'écoute .....	50

## Graphiques

Graphique 1 : Evolution par année du nombre de cas traités au Service d'écoute de Ngazidja .....	33
Graphique 2 : Nombre de cas par région.....	46

## Acronymes

<b>ASCOBEF</b>	Association Comorienne du Bien-Etre de l'Enfant
<b>CDE</b>	Convention relative aux Droits de l'Enfant
<b>CNDHL</b>	Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés
<b>CNSPSPG</b>	Commissariat National à la Solidarité, à la Protection Sociale et à la Promotion du Genre
<b>DGAS</b>	Direction Générale des Affaires Sociales
<b>DGDH</b>	Délégation Générale des Droits de l'Homme
<b>DNPG</b>	Direction Nationale de la Promotion du Genre
<b>DNSPS</b>	Direction Nationale de la Solidarité, de la Protection Sociale
<b>FG</b>	Focus groups
<b>PNPE</b>	Politique Nationale de Protection des Enfants
<b>PNUAD</b>	Plan-Cadre des Nations Unies pour l'Aide au Développement
<b>SCA2D</b>	Stratégie de Croissance Accélérée pour le Développement Durable
<b>SNPEV</b>	Stratégie nationale sur la protection des enfants les plus vulnérables
<b>TPI</b>	Tribunal de Première Instance
<b>UE</b>	Union Européenne
<b>UNICEF</b>	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
<b>VBG</b>	Violences basées sur le Genre

## 0. Résumé exécutif

Aux Comores, à l'instar d'autres pays au monde, le phénomène de la violence envers les enfants et les femmes est une réalité largement répandue qui commence à être dénoncée. Pour lutter contre ce phénomène, le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF) a accompagné le gouvernement de l'Union des Comores dans la mise en place en 2004 et en 2006 de trois services d'écoute et de protection des enfants victimes de violence à Ndzouani, Ngazidja et Mwali, qui ont évolué vers des actions à destination des femmes en 2012. La création des Services d'écoute est une mise en application de la Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE) de 1989, ratifiée par les Comores en juin 1993, et de sa version régionale, la Charte Africaine des Droits et du Bien-être de l'Enfant Africain de 1990, ratifiée par les Comores en 2004.

Pour contribuer à la réduction des violences à l'encontre des enfants et des femmes, les objectifs des Services d'écoute sont d'amener les populations à reconnaître l'existence de la maltraitance, de les encourager à dénoncer les cas et de proposer une offre de services immédiate aux enfants et aux femmes victimes de violence (prise en charge médicale, juridique et psychologique).

Afin de poursuivre le processus d'autonomisation et d'appropriation par le gouvernement des Services d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence aux Iles Comores, **l'UNICEF a souhaité procéder à l'évaluation formative et prospective du Service de Ngazidja sur la période de 2014 à 2018**, dans une perspective de modélisation en vue d'une réplique des bonnes pratiques et leçons apprises aux autres services existants et à venir.

Les objectifs de cette évaluation sont de :

- Analyser la pertinence et l'efficacité du service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja ;
- Identifier des facteurs contextuels du service d'écoute qui auraient contribué à l'atteinte des meilleurs résultats ;
- Apprécier la contribution des différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre des activités du service d'écoute ;
- Mesurer le degré d'atteinte des résultats du service d'écoute au cours de la période 2014 - 2018 (impact, effet, extrants) ;
- Analyser les contraintes, les succès et défis du service d'écoute et les leçons apprises ;
- Identifier les potentialités institutionnelles pour supporter une mise à l'échelle du projet au niveau des communes de l'île ;
- Formuler les conclusions, les recommandations en vue d'améliorer les performances du service d'écoute.

Cette évaluation s'adresse à :

- L'UNICEF afin de poursuivre le processus d'autonomisation des Services d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence, appuyés depuis 2004 (plan de renforcement des capacités, plaidoyer pour une appropriation par les instances décisionnaires).
- La Direction Générale des Affaires sociales de Ngazidja ayant sous tutelle le Service d'écoute afin de mener un plaidoyer pour sa reconnaissance institutionnelle et afin d'en améliorer le fonctionnement organisationnel et opérationnel dans l'Intérêt Supérieur de l'Enfant.
- Aux Directions régionales de la Promotion du Genre ayant sous leur tutelle les Services d'écoute d'Anjouan et de Mohéli afin de se servir des leçons apprises pour harmoniser les approches.
- Au personnel des Services d'écoute des trois Iles afin d'améliorer leurs pratiques professionnelles dans la gestion des cas en respectant les principes de la Convention relative aux Droits de l'Enfant.
- Aux acteurs de protection institutionnels et associatifs afin de coordonner leurs actions autour des enfants et des femmes victimes de violence dans le respect de leurs Droits et afin de leur permettre de devenir résilients.

La méthode utilisée pour la récolte des données a été principalement qualitative et participative en impliquant les diverses parties prenantes par le biais d'entretiens individuels, de « focus groups » (groupes de discussion) et séances de travail collectif et par l'observation et l'analyse de documents. Les principes éthiques qui ont guidé cette évaluation et les rencontres notamment avec les enfants ont été d'Assurer la confidentialité et de Ne pas Nuire. Un atelier final regroupant les acteurs de la protection institutionnels et associatifs a fait émerger les leçons apprises et les recommandations de façon participative. L'évaluation s'est appuyée sur les critères ODCE/CAD, tout en gardant un caractère formatif priorisant les leçons apprises et l'approche prospective. Elle a porté essentiellement sur des questions évaluatives et descriptives comme a) le cadre logique des résultats attendus ; b) les priorités et approches ; c) les résultats obtenus ; d) les défis et potentialités ; e) les leçons apprises, bonnes pratiques ; f) les conclusion et recommandations, qui ont été le fil conducteur de l'approche et ont structuré le rapport.

**A partir des critères d'évaluation OCDE/CAD étudiés lors de l'évaluation, on peut retenir de l'évaluation du Service d'écoute et de protection de Ngazidja ce qui suit :**

A	Très bon
B	Acceptable (mais possibilités d'amélioration)
C	Moyen. Des mesures sont à prendre
D	Faible. Des changements considérables sont nécessaires.

**Pertinence** B

Face au constat soulevé de manière unanime que la violence envers les enfants et les femmes existe aux Comores, phénomène à ce jour reconnu et dénoncé, l'existence du Service d'écoute en tant qu'acteur de première ligne dans la prise en charge est totalement pertinente. Elle répond aux besoins des enfants et des femmes victimes. Cette mise en place requière énormément d'efforts et prend du temps pour se structurer mais elle est indispensable et a déjà démontré sa raison d'être par le nombre d'enfants reçus. Le portage du Service d'écoute par le gouvernement à travers sa Direction Générale des Affaires sociales montre l'implication de l'Etat, premier responsable de la protection des enfants.

Le Service d'écoute respecte les principes directeurs de la Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE) en agissant dans l'Intérêt supérieur de l'enfant. Les résultats envisagés s'alignent sur les priorités nationales telles que développées dans la Politique Nationale de Protection des Enfants (PNPE) élaborée en décembre 2016 et sur la Feuille de route nationale de lutte contre les violences faites aux femmes et aux mineurs en Union des Comores, 2017-2019.

Le Service d'écoute reçoit en majorité des cas d'agressions sexuelles à l'encontre des filles, après un long combat pour lever les tabous autour cette problématique (approche genre). Pour couvrir l'ensemble des types de violence tels que déclinés dans la Feuille de route nationale de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG), le Service d'écoute sera encore plus pertinent s'il parvient à couvrir de plus nombreux cas relevant d'autres formes de violence liées notamment aux pratiques culturelles néfastes telles que le mariage précoce, le confiage des enfants, à travers un travail de sensibilisation renforcé et mené en synergie avec les autres acteurs de protection. Le fait d'inclure les activités envers les femmes dans les groupes cibles (approche genre) est un défi à relever car la dénonciation de ces violences est encore fortement imprégnée de tabous et cette prise en compte requière des moyens et des compétences que le Service d'écoute ne possède pas suffisamment.

Concernant l'approche fondée sur les droits humains, les actions du Service d'écoute doivent intégrer dans les sensibilisations, des messages plus inclusifs à destination des groupes les plus à risque dont le handicap. Quant au principe de la participation des enfants, il doit être renforcé en promouvant l'opinion des enfants et des femmes notamment dans la phase d'évaluation des services rendus.

La logique d'intervention couplant la prise en charge et les sensibilisations s'avère cohérente et en lien avec les objectifs fixés. Le fait de mener les actions de sensibilisation avec les représentants religieux doit être mis en exergue. Cependant, l'implication des relais communautaires doit être promue.

Pour assurer le rétablissement complet des enfants et des femmes victimes, d'autres activités relevant du domaine de la réinsertion psychosociale sont indéniablement nécessaires qui doivent être menées en collaboration avec d'autres acteurs afin d'assurer aux bénéficiaires l'environnement protecteur auquel ils ont droit.

### **Efficacité** **B**

La totalité des bénéficiaires rencontrés ont salué les activités mises en place par le Service d'écoute. Elles leur ont permis de retrouver la dignité et le chemin de l'espoir. Au niveau de la prise en charge, les financements reçus ont permis de proposer des soins médicaux, du soutien juridique et psychologique. Pour réaliser ces activités, le Service d'écoute compte sur des intervenants externes et ces activités fluctuent au rythme des fonds disponibles. Les activités d'enregistrement des dossiers et de référencement sont dispensées par le personnel agent de l'Etat.

Pour réaliser l'ensemble de ces activités, il est nécessaire de mettre à disposition des ressources humaines suffisantes et des moyens importants. Il est donc possible que le Service d'écoute doive recentrer ses activités sur un des domaines d'intervention (la prise en charge immédiate) et laisser d'autres acteurs mener les sensibilisations, même si cette articulation est pertinente.

Il a été difficile d'estimer le niveau d'atteinte des résultats du Service d'écoute. En se basant sur les nombres d'enfants reçus et les services reçus par enfant, il est possible d'estimer que le Service d'écoute est efficace pour les enfants mais beaucoup moins pour les femmes. Cependant, il le serait encore plus si le Service d'écoute possédait un document de fonctionnement et un manuel de procédures administratives introduisant des outils de gestion des ressources humaines propres à un service et en s'appuyant sur un système de référent de cas plus performant.

### **Coordination** **B**

L'analyse de la contribution des acteurs impliqués dans la mise en œuvre des activités du Service d'écoute a montré que des mécanismes de coordination existent mais ne sont pas suffisamment efficaces. La place et les rôles des acteurs de protection (justice, social et santé) doivent être clairement posés notamment à travers la formalisation d'outils de référencement et de contre référencement tels que des plans d'intervention précisant les engagements respectifs et assurant la redevabilité des acteurs. Les acteurs communautaires (agents de santé communautaires, associations villageoises et autres) doivent participer au système de protection des enfants et des femmes de façon beaucoup plus tangible. C'est par ce biais que qu'un continuum de services verra le jour afin de lutter conjointement contre la double victimisation et la stigmatisation.

### **Efficience** **C**

L'efficience a été mesurée par le rapport coût - avantage des activités du Service d'écoute. Une analyse de l'efficience peut être faite en considérant le montant de la prise en charge médicale (conventions avec la clinique de l'ASCOBEF), qui s'élève à environ 80 euros par enfant requérant ce type de service, ce qui reste onéreux par rapport au niveau de vie de la population, mais permet de délivrer des soins rapides et de qualité. Les prestations de l'avocat sont forfaitaires. Pour rendre l'action plus efficace, une des pistes serait d'intégrer progressivement le Service d'écoute au sein d'un hôpital et de plaider pour que les expertises médico légales soient gratuites. Le personnel mis à disposition au nombre de 6 à 7 est suffisant si le Service maintient son périmètre d'intervention à la prise en charge immédiate et si le personnel n'est pas trop absorbé par les actions de sensibilisations. Les moyens dont dispose le Service d'écoute ne sont pas suffisants. Aussi, les espaces d'entretien avec les bénéficiaires peuvent être facilement aménagés pour devenir des espaces amis des enfants.

## Impact **B**

L'impact le plus important est sans conteste le fait que les familles viennent dénoncer les cas de maltraitance. Lors de la consultation, des parents (mères, pères, frères, tuteurs) accompagnaient leurs enfants victimes pour être entendus et recevoir les services requis. Les témoignages des parents montrent que les comportements changent dans le sens de la protection des enfants victimes. Cependant, beaucoup d'intervenants, de familles et d'enfants témoignent de blocages au niveau du traitement judiciaire des dossiers qui pourraient à terme décourager les familles et réduire le nombre de cas de dénonciation. Un autre impact positif de l'existence du Service d'écoute est la collaboration avec la Brigade des Mœurs et des Mineurs et la juge des enfants et la forte implication, même si elle doit encore se structurer, des associations de protection.

La consolidation des données des trois Iles est également un résultat positif et démontre l'implication de structures étatiques telle que la Délégation Générale des Droits de l'Homme.

Le système de protection des enfants se consolide progressivement. L'élaboration de la Politique Nationale de Protection des Enfants en 2016 peut être considérée comme une forte avancée dans ce domaine, promue par les données issues des Services d'écoute, entre autres. Cependant, l'impact sur la lutte contre les VBG est encore minime et un effort important est à produire en ce sens par les acteurs concernés au-delà du Service d'écoute.

## Pérennité **C**

La pérennité du Service d'écoute est assurée en partie par son institutionnalisation. Cependant, les activités de prise en charge (médicale, juridique et psychologique) sont encore très dépendantes des financements externes. Pour assurer cette pérennité, il faudrait que l'intégration du Service d'écoute soit formalisée dans le cadre organique du Commissariat Général en charge de la Solidarité, de la Protection sociale et de la Promotion du Genre, afin de plaider pour l'obtention d'allocations de fonds institutionnels. L'appropriation par les communautés est encore insuffisante. Par contre les collectivités territoriales rencontrées se sont montrées très motivées à insérer ces services au niveau des communes, mais n'ont aucun moyen à leur disposition pour assumer cette intégration. Le renforcement ou la création de mécanismes de coordination plus efficace pourra améliorer la pérennité des Services d'écoute.

## Principe d'équité **C**

Le Service d'écoute adresse les inégalités selon le sexe : un nombre important de cas de violence faite aux filles sont dénoncés. Cependant, il faut remarquer que les violences physiques à l'encontre des garçons sont beaucoup moins rapportées et que les enfants handicapés qui sont 4 fois plus à risque d'être victimes de violence ne sont pas identifiés, ce qui est un fait alarmant. Les messages divulgués durant les sensibilisations doivent être plus inclusifs et prendre en compte ce constat pour atteindre tout autant les garçons que les filles, et les enfants handicapés. Concernant l'âge, les femmes de plus de 18 ans ne sont pas suffisamment touchées. Les données disponibles ne permettent pas d'identifier si toutes les couches sociales sont touchées par les actions du Service d'écoute.

Enfin, les régions ne sont pas adressées de manière équitable. En effet, et de façon très logique, les cas sont le plus dénoncés dans la région où est localisé le Service d'écoute. Ce qui soutient l'initiative de répliquer les Services au plus près des communautés afin d'atteindre l'ensemble des enfants et des femmes de l'Ile, victimes de violence.

### **Les leçons apprises en vue de la modélisation et de la répliation sont résumées comme telles :**

- Un Service d'écoute doit avoir un périmètre d'intervention délimité.
- Un Service d'écoute doit fonctionner avec des ressources humaines compétentes.
- Un Service d'écoute possède une boîte à outils adaptée.

- Le système de référencement du Service d'écoute vers les acteurs médicaux et de justice doit être clairement défini.
- Un Service d'écoute doit articuler ses interventions avec les acteurs associatifs de protection pour assurer un continuum de services.
- Un Service d'écoute doit développer une approche intégrée.
- Un Service d'écoute s'appuie sur des principes directeurs connus et respectés par l'ensemble du personnel.
- Un Service d'écoute met en place des conditions sécuritaires de travail pour ses agents.
- Un Service d'écoute doit promouvoir un environnement protecteur en son sein en formant son personnel sur le code de conduite.
- Un Service d'écoute doit avoir un équipement minimum et un espace qui assure la confidentialité aux femmes, aux enfants et leurs familles et qui soit un espace amis des enfants.
- Un Service d'écoute doit avoir dans la mesure du possible un véhicule à disposition qui serve en priorité au transport des enfants et des femmes.
- Un Service d'écoute doit pouvoir s'appuyer sur des structures d'accueil d'urgence (familles d'accueil ou centre d'hébergement temporaire).
- Un Service d'écoute doit pouvoir s'appuyer sur un réseau de relais communautaires.
- Un Service d'écoute doit posséder des outils de gestion des ressources humaines.

Les mécanismes de réplication des Services d'écoute doivent reposer sur une définition claire des liens entre les services délocalisés et central.

#### **En conclusion :**

En cherchant à inscrire sa logique d'intervention autour de la prise en charge et de la sensibilisation, le Service d'écoute apporte une réponse cohérente et qui répond aux besoins des enfants et des femmes victimes de violence. Le Service d'écoute a pu au fil des années de mise en œuvre améliorer ses pratiques professionnelles malgré le fait que les compétences des personnels doivent encore être renforcées par une approche de supervision formative. Les familles et les enfants se sentent soutenus par le personnel du Service d'écoute, ce qui est un facteur de réhabilitation psychique. Cependant, le manque d'actions de réinsertion psychosociale sur le moyen et long terme limite le processus de guérison des traumatismes consécutifs à la violence subie et les capacités de résilience. La pérennité des actions de Service d'écoute et la perspective de modélisation et de réplication sont encore fragiles et demandent à être soutenues financièrement du fait des conditions budgétaires des Comores.

#### **Recommandations en résumé et par ordre de priorité :**

- **Aux Directions ayant les Services d'écoute et de protection sous leur tutelle :**

**Recommandation 1 :** Afin de respecter les principes de la CDE, **développer une démarche qualité** au niveau des Services d'écoute qui consiste en un processus d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies par les manuels de procédures, une gestion rigoureuse des ressources humaines, des évaluations régulières, un document de fonctionnement, un plan de renforcement des capacités du personnel et la mise en œuvre de politiques de protection institutionnelle.

**Recommandation 2 :** **Prioriser l'aspect inclusif de la protection** en intégrant tous les facteurs de vulnérabilité dont le handicap et le genre et en menant des actions de prévention et de sensibilisation plus ciblées.

**Recommandation 3 :** **Développer un mécanisme de coordination de proximité réactif et autonome**, réunissant l'ensemble des secteurs de la protection.

**Recommandation 4 :** **Assurer un meilleur ancrage communautaire** des Services d'écoute et **collaborer avec les collectivités territoriales** pour la réplication des services.

- **Au niveau des décideurs :**

**Recommandation 5 :** L'Etat étant le premier responsable de la protection des enfants, **formaliser au niveau institutionnel les Services d'écoute et de protection** et leur permettre d'avoir accès à des allocations budgétaires.

**Recommandation 6 :** **Développer des mécanismes de coordination** entre les directions responsables des Services insulaires d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes.

**Recommandation 7 :** **Appuyer la création d'un Office national de protection de l'enfance** ayant des répondants dans les Iles.

**Recommandation 8 :** **Cœuvrer progressivement et mettre à disposition les moyens pour la création de centres de prise en charge intégrée des enfants victimes de violence** (One stop center) où les services sont réunis en un même lieu.

- **Au niveau des acteurs de la protection :**

**Recommandation 9 :** **Poursuivre l'engagement autour de la protection des enfants et des femmes** par la participation dynamique aux mécanismes de coordination afin d'assurer un continuum de services et la prise en charge globale et intégrée

**Recommandation 10 :** **Veiller à la consolidation du traitement des dossiers judiciaires** afin de ne pas décourager les dénonciations.

- **Au niveau de l'UNICEF :**

**Recommandation 11 :** **Continuer à fournir un appui technique et financier** dans la durée aux Services d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence, en appuyant la démarche qualité (reconnaissance du travail social, appui à la production d'un manuel de gestion des cas et d'un manuel sur le paquet minimum de services, etc.).

**Recommandation 12 :** Approcher l'UNFPA et définir une approche commune et inclusive pour une meilleure considération de la problématique des femmes victimes au niveau des Services d'écoute et de protection.

*Ces recommandations visent à assurer une protection inclusive des enfants et des femmes victimes de violence afin que leurs droits soient respectés en conformité avec les normes internationales et nationales.*

# 1. Introduction

## 1.1. Vue d'ensemble et portée de l'évaluation

Aux Comores, à l'instar d'autres pays au monde, le phénomène de la violence envers les enfants et les femmes est une réalité largement répandue. Après une longue période de tabou due en partie au poids de la culture, les Comores prennent conscience que des enfants et des femmes font l'objet de violence physique, sexuelle, psychologique, de négligence, d'exploitation par le travail et de formes de violence culturelle telles que le mariage précoce, le confiage des enfants et qu'il faut briser le silence. Ainsi, les dénonciations, même si elles restent difficiles sont malgré tout de plus en plus fréquentes.

Afin d'apporter une réponse pour le traitement des cas dénoncés et en l'absence de structures d'accompagnement des victimes de violence au niveau du pays, le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF) a accompagné le gouvernement de l'Union des Comores dans la mise en place en 2004 et en 2006 de trois services d'écoute et de protection des enfants victimes de violence à Ndzouani, Ngazidja et Mwali, qui ont évolué vers des actions à destination des femmes en 2012. A ce stade, ces Services ont pu bénéficier d'autres financements (Organisation Riyali, Union Européenne) qui ont conforté leur visibilité et renforcé leur opérationnalité.

La création des Services d'écoute est une mise en application de la Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE) de 1989, ratifiée par les Comores en juin 1993, et de sa version régionale, la Charte Africaine des Droits et du Bien-être de l'Enfant Africain de 1990, ratifiée les Comores en 2004. Ces services répondent aux priorités nationales de la Stratégie de Croissance Accélérée pour le Développement Durable (SCA2D) et du Plan Cadre des Nations Unies pour l'Aide au Développement (PNUAD) révisé 2015-2021. En 2004, le gouvernement a élaboré une Stratégie nationale sur la Protection des Enfants les plus vulnérables (SNPEV) aux Comores. L'Union des Comores dispose depuis 2016, d'une cartographie du système de protection des enfants, vue d'ensemble des avancées et défis à relever dans ce champ et se dote d'une Politique Nationale de Protection des Enfants (PNPE) et d'une Feuille de route nationale de Lutte contre les Violences faites aux femmes et aux mineurs 2017-2019, ancrée sur la Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes.

**L'évaluation porte uniquement sur le Service d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence<sup>1</sup> de Ngazidja sur la période de 2014-2018**, tout en visant à capitaliser son mode de fonctionnement et à apporter des recommandations répliquables à l'ensemble des Services d'écoute des Comores. Elle vise à produire des pistes pour l'appropriation effective des Services d'écoute par le gouvernement et à servir de plaidoyer pour la cause des enfants et des femmes victimes de violence afin de s'octroyer les moyens d'y faire face sur tous les plans (établissement de législations spécifiques, création ou renforcement des structures, évolution des pratiques professionnelles).

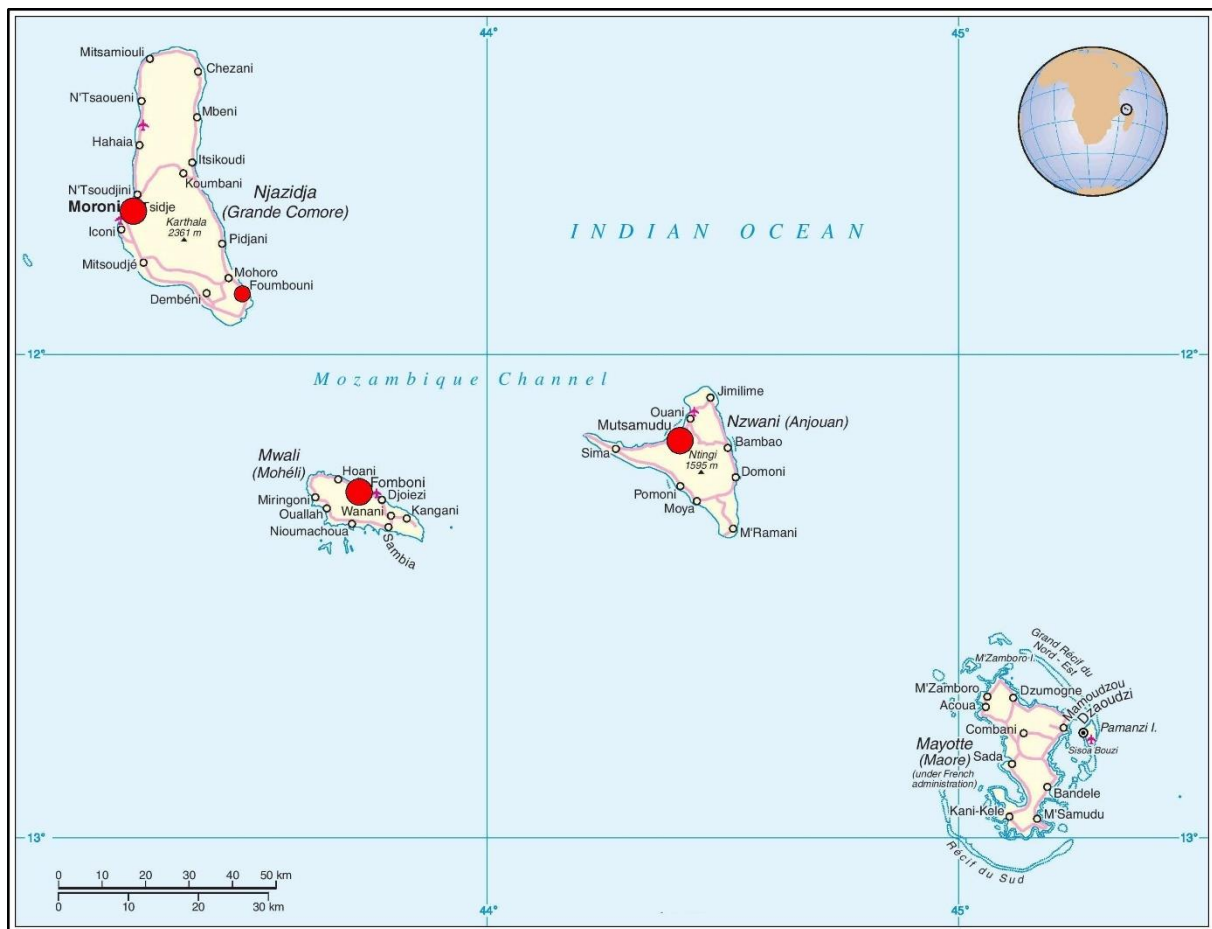
**Les principales parties prenantes de cette évaluation** sont l'UNICEF Comores qui a commissionné et supervisé cette évaluation et l'a enrichie au travers d'échanges continus avec le bureau local et le bureau régional, et la Direction Générale des Affaires sociales de l'île autonome de Ngazidja, en charge de la protection des enfants, qui a facilité l'organisation de la collecte des données dans d'excellentes conditions. Le comité de pilotage du Service d'écoute de Ngazidja, mis en place en 2007 afin d'en superviser les activités, a eu comme rôle de valider la note méthodologique et le plan d'action et d'apporter ses commentaires et contributions au draft du rapport d'évaluation en vue de sa finalisation. Le développement du rapport d'évaluation a également bénéficié de revues assurance-qualité indépendantes organisées par le bureau régional. Cette évaluation s'est étalée sur une durée de 22 jours entre le 19 juin et le 31 août 2019. Elle s'est déroulée à Moroni, dans l'île autonome de Ngazidja, avec un déplacement à Fombouni où un service d'écoute pilote a été ouvert fin 2018.

---

<sup>1</sup> La consultante a opté pour l'utilisation de l'appellation réduite « Service d'écoute » tout au long du document

**Le Service d'écoute de Ngazidja** est intégré à la Direction Générale des Affaires Sociales (DGAS) en charge de la protection de l'enfance<sup>2</sup> de l'île autonome de Ngazidja qui gère son fonctionnement quotidien sans que ce service ne soit inscrit formellement dans l'organigramme du Commissariat National à la Solidarité, à la Protection Sociale et à la Promotion du Genre (CNSPSPG). Ce service est appuyé techniquement et financièrement par l'UNICEF Comores à hauteur de soixante et un mille euros (61.000 euros) sur la période de 2014-2018.

Les objectifs du Service d'écoute sont principalement de sensibiliser la population à dénoncer tout cas de violence à l'encontre des enfants et des femmes, et d'assurer une prise en charge (PEC) médicale, juridique et psychologique des enfants et femmes victimes suite aux faits subis.



● Localisation des Services d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence

<sup>2</sup> A Ajouan et Mohéli, les Services d'écoute sont sous la tutelle des Directions régionales de la Promotion du Genre en charge de la protection de l'enfant.

### Schéma 1 : Ligne du temps du Service d'écoute de Ngazidja

2004	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Création du service d'écoute et de protection des enfants victimes de violence de Ngazidja</b></li><li>▪ <b>Financement UNICEF</b> : accord tripartite ASCOBEF/Exécutif de l'île autonome de Ngazidja/UNICEF</li><li>▪ Ressource humaine : 1 responsable du Service ASCOBEF payé par l'UNICEF</li><li>▪ Mise à disposition d'un local loué par l'ASCOBEF en partie financé par UNICEF</li></ul>
Juin 2009	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fin de l'accord tripartite</li><li>▪ <b>Fermeture du Service d'écoute durant 18 mois</b> (les enfants et familles continuent à se rendre auprès de l'ASCOBEF pour un appui avec les moyens du bord)</li></ul>
Novembre 2010	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Redynamisation du Service d'écoute</b> / Fonds alloués par l'UNICEF toujours sous accord tripartite</li></ul>
Janvier 2011	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le Service d'écoute ne fonctionne plus comme un projet. Le personnel du Service d'écoute est fourni par la Direction Générale des Affaires Sociales / Fonds alloués directement à la DGAS par l'UNICEF</li><li>▪ En 2012 : Atelier organisé à Anjouan par le Commissariat Général à la Promotion du Genre : <b>intégration de la thématique de la lutte contre les violences basées sur le genre (VBG) aux Services d'écoute</b></li></ul>
Mi-2014	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Affectation d'un logement administratif par l'Etat</b></li><li>▪ Le Service d'écoute abrite le Centre des Jeunes de l'ASCOBEF</li><li>▪ <b>2014-2016 : Financement de l'Organisation Riyali</b> mobilisé et géré par l'ASCOBEF</li><li>▪ Début 2014 : Obtention d'un <b>NUMERO VERT</b> de Comores Telecom 1760, au profit du Service d'écoute grâce au plaidoyer mené par l'association HIFADHU</li><li>▪ 19 Nov 2015 : <b>Inauguration officielle</b> des locaux sous le haut patronage de la Première Dame de l'Union des Comores, marraine de l'Opération Riyali et de la Directrice Régionale de l'UNICEF pour l'Afrique de l'Est et Australe</li><li>▪ Prise en charge juridique sous convention avec un avocat de la Cour</li></ul>
Juin 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Financement Union Européenne (UE)</b> : Projet PASE mobilisé et géré par l'ASCOBEF</li><li>▪ Affectation de 7 fonctionnaires : 1 chef de service, 2 sages-femmes, 1 chargé de communication, 1 chargé de suivi juridique des cas, 2 secrétaires</li><li>▪ Prise en charge juridique, médicale et psychologique</li></ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Obtention d'un <b>NUMERO VERT</b> Telma Comores 1710 obtenu grâce à un accord entre la Délégation Générale aux Droits de l'Homme, la fondation Telma et l'UNICEF</li><li>▪ Mise en place d'un Prologiciel visant à collecter et compiler les données récoltées par les trois Services d'écoute</li><li>▪ 12 Déc 2018 : <b>Ouverture du Service d'écoute pilote de Foubouni</b></li></ul>
Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fin du financement UE</li><li>▪ Apport financier UNICEF pour la prise en charge médicale et juridique des victimes</li><li>▪ Arrêt temporaire de la prise en charge psychologique</li><li>▪ Maintien des personnels fonctionnaires</li></ul>

Quelques constats peuvent être relevés à la lecture de la ligne du temps :

- L'intégration progressive du Service d'écoute à la Direction Générale des Affaires Sociales (DGAS)
- Le partenariat de mise en œuvre avec l'Association Comorienne du Bien-Etre de l'Enfant (ASCOBEF)
- L'intégration de la thématique Lutte contre les violences faites aux femmes en 2012
- Le soutien technique et financier continu de l'UNICEF et les financements de l'Organisation Riyali et de l'Union Européenne entre 2014 et 2018
- L'augmentation d'affectation de fonctionnaires
- L'intégration progressive de actions de prise en charge médicale, psychologique et juridique
- Et enfin, l'extension de ce service à Foubouni fin 2018

Le Service d'écoute n'étant pas un projet, il ne possède pas de cadre logique à proprement parlé. Cependant, des plans opérationnels annuels existent qui sont des outils de planification et de suivi-évaluation. Il n'y a pas de théorie du changement formulée de manière explicite pour le Service d'écoute. Par contre, une théorie du changement du système de protection des enfants dans l'Union des Comores<sup>3</sup> a été construite de manière participative en 2016 qui servira de support à celle proposée dans le présent rapport et présentée en page 21.

## 1.2. Objectifs de l'évaluation

Les résultats de cette évaluation seront utiles aux diverses parties prenantes en ce sens :

- Pour l'UNICEF afin de poursuivre le processus d'autonomisation des Services d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence, appuyés depuis 2004 (plan de renforcement des capacités, plaidoyer pour une appropriation par les instances décisionnaires) ;
- Pour la Direction Générale des Affaires sociales de Ngazidja afin de mener un plaidoyer pour la reconnaissance institutionnelle du Service d'écoute et afin d'en améliorer le fonctionnement organisationnel et opérationnel dans l'Intérêt Supérieur de l'Enfant ;
- Pour les Directions régionales de la Promotion du Genre ayant sous leur tutelle les Services d'écoute d'Anjouan et de Mohéli afin d'harmoniser les approches à partir des leçons apprises ;
- Pour le personnel des Services d'écoute des trois Iles afin d'améliorer leurs pratiques de gestion des cas en respectant les principes de la Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE) ;
- Pour les acteurs de protection institutionnels et associatifs afin de coordonner leurs actions autour des enfants et des femmes victimes de violence dans le respect de leurs Droits et afin de leur permettre de devenir résilients.

Les objectifs de cette évaluation sont de :

- Analyser la pertinence et l'efficacité du service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja ;
- Identifier des facteurs contextuels du service d'écoute qui auraient contribué à l'atteinte des meilleurs résultats ;
- Apprécier la contribution des différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre des activités du service d'écoute ;
- Mesurer le degré d'atteinte des résultats du service d'écoute au cours de la période 2014 -2018 (impact, effet, extrants) ;
- Analyser les contraintes, les succès et défis du service d'écoute et les leçons apprises ;
- Identifier les potentialités institutionnelles pour supporter une mise à l'échelle du projet au niveau des communes de l'île ;
- Formuler les conclusions, les recommandations en vue d'améliorer les performances du service d'écoute.

---

<sup>3</sup> Evaluation du système de protection de l'enfant dans l'Union des Comores : Rapport des principaux résultats, Maestral International, Janvier-May 2016

La consultance vise à :

- Fournir une analyse approfondie selon les critères d'évaluation OCDE/CAD et **un état des lieux/bilan du fonctionnement du Service d'écoute et de protection** des enfants et des femmes victimes de violence de Ngazidja sur la période de 2014-2018, service intégré au sein de la Direction des Affaires Sociales de Ngazidja qui a été géré conjointement avec l'association ASCOBEF, et en tirer des enseignements ;
- Produire des recommandations et des pistes d'amélioration de la performance du service dans **une perspective de modélisation** à partir des leçons apprises ;
- Identifier les potentialités institutionnelles pour une mise à l'échelle dans les communes, **une réplcation** en prenant en considération la réalité contextuelle des Comores.

## 2. Méthodologie

### 2.1. Méthode de collecte

La méthode de collecte des données ainsi que les approches proposées visent à répondre à l'ensemble des questions d'évaluation et à faire ressortir la portée de l'intervention sur les bénéficiaires. **La méthode utilisée est principalement qualitative** et relève d'une évaluation externe participative.

**L'approche participative** a été mise en exergue afin de recueillir selon les principes d'une écoute intensive, les points de vue des acteurs impliqués et des bénéficiaires dont les enfants et de faire émerger les perceptions et les résultats du dispositif d'écoute et de protection. Cette approche participative s'est déclinée en entretiens individuels, séance de travail collectif, focus groups et atelier de validation. De plus, elle repose sur la méthode d'observation sur site du fonctionnement du Service d'écoute : observation d'entretien d'évaluation avec accord des bénéficiaires, des pratiques d'accueil et des espaces de réception en lien avec les principes de confidentialité et Ne pas Nuire.

La sélection des acteurs de la protection interviewés s'est faite en concertation avec la DGAS et l'UNICEF et celle des bénéficiaires en concertation avec le responsable du Service d'écoute selon les principes éthiques décrits ci-dessous et en prenant en considération les aspects genre et inclusion.

La collecte des données s'est faite également à partir des données quantitatives extraites des rapports annuels du Service d'écoute et de la base de données Excel des bénéficiaires. Elle s'est aussi appuyée sur une analyse qualitative du remplissage des outils du Service d'écoute.

Ce travail d'évaluation formative étalé sur 22 jours (jrs) s'est déroulé en trois temps : un premier temps de rédaction de la note méthodologie validée par le comité de pilotage (2 jrs), un deuxième temps de collecte de données (10 jrs) et un troisième temps d'analyse des données et de rédaction du rapport de l'évaluation, avec présentation en atelier pour validation (10 jrs).

**La méthodologie a associé des activités telles que :**

#### **Phase de collecte des données**

- Une revue documentaire reprenant quatre types de documents : les documents de référence des Nations Unies, les instrumentaux législatifs en vigueur aux Comores, les documents relatifs au fonctionnement du Service d'écoute et les documents techniques relatifs à la gestion des dossiers des enfants victimes de violence dont « *Directives Inter-Agences relatives à la gestion de dossiers et la protection de l'enfance* », Groupe de Travail sur la protection de l'enfance (GPTE)<sup>4</sup>, janvier 2014.

---

<sup>4</sup> Le GPTE est composé de International Rescue Committee, Save the Children, Child Frontiers, Terre des Hommes, UNICEF, Plan International, International Medical Corps et les consultants indépendants

- Une rencontre avec le comité de pilotage pour valider la note méthodologique détaillée et le plan d'action de la consultation.
- Une séance de travail collectif avec l'équipe complète du Service d'écoute et des entretiens individuels avec le directeur et le responsable du Service d'écoute.
- Des entretiens semi directifs individuels avec les acteurs cités ci-dessous, menés à partir de questionnaires d'évaluation définis selon les critères CAD.
- Un focus groups (FG) avec les acteurs associatifs dont la Plate-forme nationale contre les violences basées sur le genre et la Fédération des Associations des personnes handicapées (FAHAC).
- Un FG multisectoriel impliquant les acteurs de la santé, juridique, judiciaire, social. Ces deux FG ont visé à identifier les mécanismes de coordination entre les divers acteurs de protection, et à relever les bonnes pratiques et défis dans la gestion des cas de protection.
- Deux FG avec les bénéficiaires afin de recueillir leurs perceptions sur les services reçus, en respectant les principes Ne pas nuire et Assurer la confidentialité. Une rencontre individuelle à domicile avec une jeune victime et l'observation d'un entretien avec une famille.
- Une visite à Foubouni du Service d'écoute pilote mis en place dans les locaux de la Mairie.

**Tableau 1: Publics rencontrés lors de l'évaluation**

Structures	Acteurs rencontrés	Nombre	Situation géographique	Sexe
<b>Niveau institutionnel</b>	Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés CNDHL (3), Délégation Générale aux Droits de l'Homme DGDH (2), Direction Nationale de Promotion du Genre (1), Direction Générale des Affaires Sociales de Ngazidja (1)	7	Moroni (milieu urbain)	3 F 4 H
<b>Collectivités territoriales</b>	Mairie de Moroni (1) et Mairie d'Itsahidi (2)	3	Moroni Foubouni	1 F 2 H
<b>UNICEF</b>	Représentant de l'UNICEF, Représentante adjointe de l'UNICEF, Administrateur chargé de la protection, Health Specialist, Chargé de suivi et évaluation	5	Moroni	1 F 4 H
<b>Comité de pilotage</b>	DGDH, CNDHL, UNICEF, DGAS, DNPG, DNPE, BMM, Muftorat, médias, service d'écoute,	13	Moroni	4 F 9 H
<b>Muftorat</b>	Directeur du Cabinet du Grand Moufti Secrétaire Général du Muftorat	2	Moroni	2 H
<b>Acteurs associatifs de protection</b>	ASCOBEF (2), HIFADHU (1), MWANA TSIWAMDZIMA (2), CAP (1), SUBUTI WAMBE (1), FAHAC (1)	8	Moroni	4 F 4 H
<b>Service d'écoute et de protection</b>	DGAS (1), Equipe du service d'écoute de Ngazidja (6), Equipe du Service d'écoute de Foubouni (2), Avocat (1), Gynécologue (1)	11	Moroni Foubouni	7 F 4 H
<b>Acteurs institutionnels de protection</b>	Procureur Général près la Cour d'Appel de Moroni (1), Juge des enfants (1), Brigade des mœurs et des mineurs BMM (5), Juge Cadial (1)	8	Moroni	4 F 4 H
<b>Bénéficiaires et familles des prestations de PEC</b>	4 enfants filles et 4 parents dont 2 pères et 2 mères	8	Moroni	6 F 2 H
<b>Bénéficiaires des prestations des activités de sensibilisation</b>	1 directrice, 3 enseignants et 7 élèves dont 5 filles et 2 garçons	11	Moroni	6 F 5 H
<b>Total du public rencontré</b>		67*		34 F 33 H

\* Ce total ne correspond pas à la somme des différents acteurs car une même personne peut avoir été rencontrée à diverses reprises, dans différentes catégories. La grande majorité des bénéficiaires de la consultation durant la phase de récolte des données provient de Moroni (94%), environnement urbain. La proportion de femmes rencontrées est de 51%. La proportion des bénéficiaires des actions du Service d'écoute rencontrés est de 28%. Le nombre d'enfants de moins de 18 ans consultés s'élève à 11 (16%).

## Phase de présentation des résultats et de validation

- Un atelier de présentation du rapport provisoire pour validation et formulation participative des leçons apprises et recommandations a réuni 35 participants (40% de femmes), dont le comité de pilotage, les membres de la Plateforme étatique et non étatique de la protection de l'enfance, la CNDHL, le procureur général près la Cour d' Appel de Moroni, les juges des enfants de Mohéli et d'Anjouan, la Direction Nationale de la Promotion du Genre, la Direction de la Petite Enfance, le Muftorat, les responsables des Services d'écoute de Ngazidja, Mohéli et Anjouan. Cet atelier a permis aux acteurs des trois Services d'écoute, de participer au processus de validation et de formulation des recommandations et de partager la spécificité inhérente à leur zone d'intervention.

## 2.2. Critères et questions d'évaluation

L'UNICEF utilise une palette de critères pour guider ses évaluations. Cependant tous les critères ne sont pas utilisés dans chacune des évaluations. Dans le cas présent, l'évaluation étant formative, certains critères ont été présélectionnés par l'UNICEF Comores : critères d'évaluation de l'OCDE/CAD (pertinence, efficacité, efficience, et durabilité), critère relatif à l'équité, et critère d'évaluation de l'aide humanitaire (coordination). Le critère d'impact a été rajouté du fait que le Service d'écoute travaille depuis plusieurs années et qu'il a été jugé intéressant de donner une idée de l'impact actuel de ses réalisations surtout en termes d'identification des cas de violence faite aux enfants et aux femmes, et de dénonciation de ces faits par les communautés.

Les questions d'évaluation ont été prédéfinies par l'UNICEF Comores et présentées dans les Termes de référence selon les grands domaines suivant qui vont structurer le rapport :

### a) Cadre logique des résultats attendus

- Existe-t-il une théorie du changement et un cadre logique des résultats à atteindre ?
- Est-ce qu'il existe des données désagrégées, des indicateurs, des références, des cibles et des moyens de vérification pour les résultats que visent les interventions envisagées ?
- Les résultats envisagés sont-ils en ligne avec les priorités nationales ? (Pertinence)

### b) Priorités et approches

- Quelles sont les priorités du service d'écoute ?
- Quelles sont les services offerts ?
- Comment la coordination avec les autres secteurs est faite ? (Coordination)
- Quelle est la principale source des ressources techniques et financières ?

### c) Résultats obtenus

- Quelles sont les grandes réalisations du service d'écoute ?
- Dans quelle mesure ces réalisations ont permis d'adresser les inégalités selon le sexe, les couches sociales et les différentes régions de Ngazidja ? (Equité)
- Dans quelle mesure les résultats planifiés dans le domaine de la lutte contre les violences faites aux enfants sont réalisés ? (Efficacité) ;
- Quel a été le ratio coûts-avantages ? (Efficience).

### d) Défis et potentialités

- Quels sont les principaux obstacles pour atteindre les résultats prévus ?
- Qu'est ce qui a marché ? Quels étaient les facteurs facilitateurs ?
- Qu'est ce qui n'a pas marché ? Pourquoi ?
- Quels sont les besoins non comblés ?
- Quelles stratégies doivent être envisagées pour adresser les obstacles et barrières rencontrées et renforcer les facteurs facilitateurs identifiés ;
- Quelles sont les ressources et capacités au niveau du gouvernement et des communautés qui pourraient aider à atteindre les résultats envisagés même en l'absence de support extérieur ? (Durabilité).

### e) Leçons apprises, bonnes pratiques et recommandations :

- Quelles sont les leçons apprises et bonnes pratiques qui peuvent informer la mise en place progressive des services d'écoute dans les mairies ?

## 2.3. Méthode d'analyse des données

La démarche de l'évaluation et la méthode d'analyse des données ont été effectuées à partir de l'analyse critique et objective des données selon les principes de la triangulation des données et de croisement des sources décrits dans la matrice d'évaluation.

**Tableau 2 : Matrice d'évaluation**

Critères à analyser	Indicateurs	Outils					
		Revue documentaire	Entretien Service d'écoute	Entretien acteurs de protection	Focus groups associatifs	Focus groups multisectoriels	Entretien avec les bénéficiaires
<b>Pertinence</b>	Alignement sur les priorités nationales						
	Pertinence de la logique d'intervention par rapport aux objectifs définis						
	Adéquation de l'intervention par rapport aux besoins des bénéficiaires						
<b>Efficacité</b>	Atteinte des résultats planifiés pour l'amélioration de la situation des bénéficiaires						
	Appréciation des actions de prise en charge						
	Appréciation des actions de sensibilisation						
	Appréciation du renforcement des capacités des acteurs						
<b>Coordination</b>	Appréciation de la contribution des acteurs						
<b>Efficience</b>	Appréciation du rapport coût-avantage						
<b>Impact</b>	Appréciation du changement de comportement des populations par rapport à l'identification et la dénonciation des cas						
	Appréciation de la consolidation du système de protection						
<b>Durabilité</b>	Dépendance aux supports financiers externes						
	Appropriation par le Gouvernement						
	Appropriation communautaire						
<b>Equité</b>	Prise en compte des inégalités selon le sexe, les couches sociales et les différentes régions						

## 2.4. Principes éthiques

L'évaluatrice a agi en toute indépendance et impartialité, sans aucun conflit d'intérêt. Le principe qui a guidé l'ensemble du processus d'évaluation a été Ne pas Nuire. En effet, la sensibilité de la thématique abordée (violence envers les enfants et les femmes) requiert d'être particulièrement attentif à ne pas porter préjudice aux parties prenantes et à respecter la dignité des personnes interviewées surtout les bénéficiaires. Il a été précisé tout au long des rencontres que chaque opinion avait sa propre valeur. Le principe de la confidentialité des données a été respecté en garantissant l'anonymat des bénéficiaires rencontrés. Concernant le focus groups avec les parents d'enfants victimes de violence, le principe de l'inclusion a été respecté en intégrant une mère d'un enfant handicapé victime de viol.

Quant au focus groups organisé avec les enfants, des critères de sélection ont été déterminés en collaboration avec le responsable du Service d'écoute (uniquement des filles, entre 14 et 16 ans, étant dans un processus de résilience suite à l'accompagnement reçu). Chaque famille a reçu la visite préalable du responsable du Service d'écoute afin de demander l'autorisation des parents et l'accord éclairé des filles. Il leur a été spécifié le but de la rencontre qui était de recevoir leur appréciation des services rendus sans témoigner sur les faits subis. Durant l'entretien, les jeunes avaient toute la latitude de répondre ou pas aux questions posées. L'entretien a été mené en collaboration avec une personne externe au Service d'écoute, de sexe féminin appartenant au mouvement associatif (neutralité). Par sécurité, le transport des enfants a été assuré par le chauffeur du Service d'écoute de leur domicile au lieu de la rencontre. Un cadre de suivi individuel pouvait être proposé en cas de besoin. Ces principes éthiques rentrent dans le cadre des procédures de l'UNICEF sur *La recherche éthique impliquant des enfants, 2013*.

## 2.5. Quelques limites de l'évaluation

On note la présence de quelques limites à l'évaluation qui ne remettent cependant pas en question la fiabilité ni la cohérence de l'analyse fournie :

- Le fait que la cible de l'évaluation est un service porté par une institution étatique et non un projet classique d'où l'accent est mis sur le travail de protection avec les bénéficiaires (enfants et femmes) avec une surcharge de travail importante pour les responsables, et en conséquence, avec un souci de redevabilité et un temps de rapportage et de suivi évaluation moins présent.
- L'absence de cadre de mesure de rendement et la difficulté d'avoir accès aux plans opérationnels sur les 5 années.
- Le critère d'impact rajouté par l'évaluatrice ne reposant pas sur une analyse classique de l'impact du fait qu'il n'y a pas de données de base, mais devant être considéré comme un résultat atteint par le Service d'écoute, en lien avec l'augmentation du nombre de dénonciations (constat).
- La contrainte temps sur place, qui n'a pas permis d'envoyer le draft du rapport d'évaluation aux participants, en amont de l'atelier du 02 juillet 2019, ce qui fait que les participants ont découvert son contenu le jour même.
- Le fait que le Service d'écoute accueille un plus grand nombre d'enfants et un pourcentage peu élevé de femmes, ce qui n'a pas permis de présenter une analyse plus complète de la lutte contre les violences basées sur le genre.

## 3. Principaux résultats et analyse

### 3.1. Cadre logique des résultats attendus et pertinence

Cette section vise à répondre aux questions d'évaluation pour étudier **la pertinence de l'intervention du Service d'écoute de Ngazidja** : Les résultats envisagés sont-ils alignés sur les priorités nationales ? La logique d'intervention est-elle pertinente par rapport aux objectifs définis et est-elle en adéquation par rapport aux besoins des bénéficiaires ?

Le Service d'écoute n'étant pas un projet, il ne possède pas de cadre logique à proprement parlé sauf ceux liés aux financements entre 2014 et 2018, à travers l'ASCOBEF de l'Organisation Riyali et de l'Union Européenne (UE) où les trois Services d'écoute ont été bénéficiaires finaux du projet UE. Cependant, des plans opérationnels annuels existent qui sont des outils de planification et de suivi-évaluation. Il a été difficile d'avoir une traçabilité des plans opérationnels des dernières années du Service d'écoute du fait de la perte des documents informatisés sauf pour celui de 2018 présenté et analysé ci-dessous :

**Tableau 3 : Objectifs du plan opérationnel 2018 du Service d'écoute de Ngazidja**

<b>Objectif stratégique</b>	Contribuer à la réduction des violences à l'encontre des enfants et des femmes
<b>Objectif spécifique 1</b>	Accroître le nombre des services d'écoute et de prise en charge des victimes des violences
<b>Objectif spécifique 2</b>	Renforcer les actions de prévention des violences par une sensibilisation accrue des populations
<b>Objectif spécifique 3</b>	Promouvoir les actions de prise en charge (PEC) des victimes des violences
<b>Objectif spécifique 4</b>	Former les acteurs impliqués dans la protection des enfants et des femmes
<b>Objectif spécifique 5</b>	Appuyer le fonctionnement des institutions œuvrant dans la protection de l'enfance

Le Service d'écoute remplit **trois grandes fonctions** :

- Une fonction vers la personne qui est essentielle (objectifs 1 et 3)
- Une fonction vers les acteurs de la protection (objectifs 1 et 4)
- Une fonction vers les décideurs (objectifs 1 et 5)

Le tableau suivant présente les résultats détaillés de l'objectif 3, suivi d'une analyse des indicateurs.

**Tableau 4 : Résultats attendus de l'objectif 3 du plan opérationnel de 2018**

Résultats	Nombre d'activités	Source de financement / Partenaires	Observations
<b>Résultat 3 : 150 enfants et femmes victimes de violence sont pris en charge</b> <b>Indicateurs :</b> <b>Base line : 126</b> <b>Cible : 150</b>	3.1 Assurer la prise en charge médicale, psychologique et juridique des enfants et des femmes victimes des violences	UNICEF, UNION EUROPEENNE	3 conventions déjà signées
	3.2 Renforcer l'assistance juridique des victimes par le recrutement d'un cabinet d'avocats	UNICEF, UE UNFPA	Financement à mobiliser
	3.3 Allouer des kits scolaires à 30 enfants victimes pour le retour à l'école	UE	Financement à mobiliser
	3.4 financer et rendre opérationnel un centre d'accueil d'urgence des victimes des violences dans l'orphelinat du CMU Moroni	ETAT, UNICEF UNFPA	Financement à mobiliser

	3.5 Développer un partenariat avec les centres hospitaliers pour la prise en charge médicale des enfants et femmes victimes des violences	ETAT, UNICEF UNFPA, UE	Financement à mobiliser
	3.6 Organiser une réunion du comité de pilotage du service d'écoute	UNICEF, UE	

**La définition des indicateurs** étant uniquement quantitative (cibles non désagrégées), il serait intéressant d'intégrer quelques indicateurs qualitatifs tels que : le % d'enfants qui se disent satisfaits de la prise en charge dont ils ont bénéficié avec comme moyen de vérification une enquête de satisfaction. Parfois, les indicateurs devraient être plus en lien logique avec les activités (par exemple dans le plan opérationnel de 2019, le résultat attendu est d'avoir un fichier de familles d'accueil et l'indicateur indique le nombre de familles identifiées).

**Les rapports annuels** exposent les activités menées et les résultats en prenant en compte les types de violence, les localités et les facteurs de vulnérabilité d'âge et de genre à partir de la base de données. De nombreux tableaux analytiques sont présentés qui livrent une vue d'ensemble des divers enjeux, ce qui est intéressant. Cependant, les résultats ne sont pas toujours analysés au regard des indicateurs (il n'est pas rapporté si cette répartition correspond aux projections de départ). Aussi, l'activité 3.4 n'a pas été maintenue du fait d'un changement d'approche dans la gestion des urgences (orientation vers des structures de familles d'accueil), mais l'analyse de ce changement de cap n'apparaît pas dans le rapport final 2018, ce qui est pourtant essentiel.

- ⇒ Il est important de ne pas alourdir les cadres opérationnels par de trop nombreux indicateurs. Cependant, les cibles doivent être désagrégées par sexe et en prenant en considération les facteurs de vulnérabilité liés au handicap<sup>5</sup> et à la précarité. Quelques indicateurs qualitatifs doivent être intégrés qui prennent en compte le principe d'équité.
- ⇒ Il serait plus pertinent de rédiger des rapports d'activités trimestriels et des rapports de résultats en fin d'année et en fonction de l'atteinte des résultats, y proposer des pistes d'action pour relever les défis rencontrés.
- ⇒ Une autre proposition a été discutée avec le DGAS qui a retenu l'attention, qui serait de doter le Service d'écoute d'un projet d'établissement, outil qui garantit la démarche qualité des services. Le document de fonctionnement est une étape dans la vie d'un service qui s'articule avec les évaluations internes et externes dans un double mouvement : il les nourrit et intègre les pistes d'améliorations produites par l'évaluation. C'est également un outil de visibilité (crédibilité et professionnalisme), qui soutient la recherche de fond.

**Le projet d'établissement<sup>6</sup>** est un outil qui garantit le droit des usagers en ce sens qu'il définit des objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure. C'est un document qui a une visée descriptive et projective :

- Il décrit ce qui existe. C'est une photographie, un arrêt sur image.
- Il projette dans l'avenir ce qui n'existe pas encore mais qui paraît souhaitable.

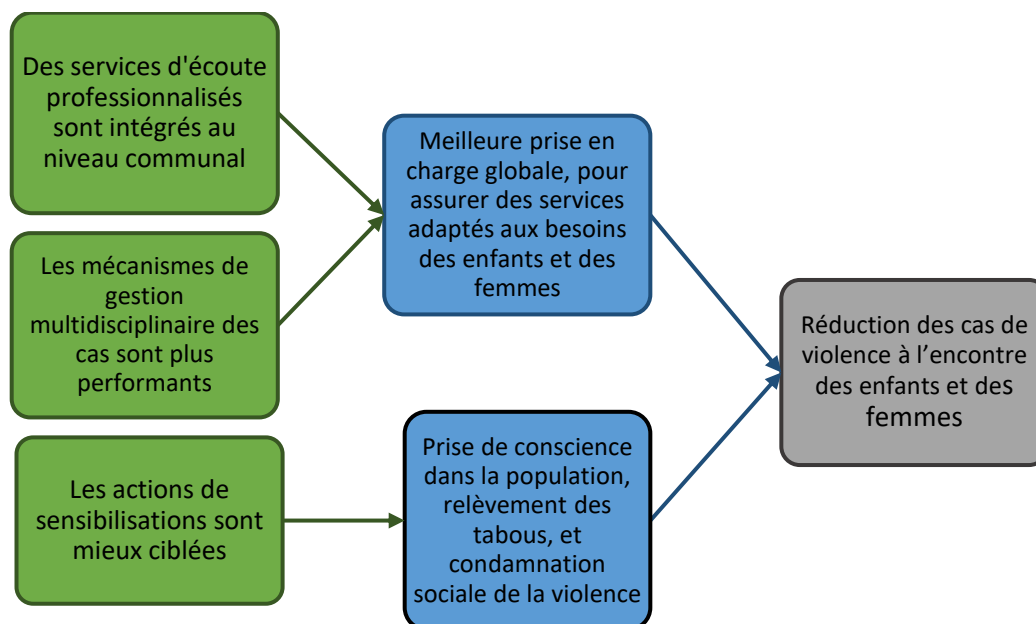
Le document de fonctionnement inclut des éléments descriptifs liés à la mission, aux valeurs, aux principes directeurs, au fonctionnement, à la structuration, à l'historique, à l'offre de services, etc. et des éléments analytiques qui font état des réflexions menées pour aboutir à un plan d'amélioration à mettre en œuvre dans le futur proche.

<sup>5</sup> Les données publiées par le Lancet en 2012 montrent que les enfants handicapés sont 3.7 fois plus à risque d'abus ou de violences que les enfants sans handicap (et quatre fois plus pour les filles)

<sup>6</sup> ANESM, *Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service*, Déc 2009

**Il n'existe pas de théorie du changement clairement définie pour le Service d'écoute**, qui expliquerait comment les activités sont censées produire un ensemble de résultats qui contribuent à la réalisation des impacts finaux prévus. En s'inspirant des résultats de l'évaluation présente et de celle produite en 2016 sur le système de protection des enfants<sup>7</sup>, une théorie du changement peut cependant être proposée au niveau du Service d'écoute et présentée selon le schéma suivant :

### Schéma 2 : Théorie du changement



Les hypothèses qui sous-tendent cette chaîne de résultats sont : Une situation politico-sécuritaire stable qui permet de mettre en œuvre les activités des Services d'écoute, une stabilisation des structures administratives, l'intérêt et la volonté des parties prenantes à intégrer le Service d'écoute dans l'organigramme du CNSPSPG et d'attribuer des fonds pour son fonctionnement, une synergie entre les niveaux local et national, l'existence de financements externes, un contexte social favorisant le report des incidents (volonté des communautés/poids de la culture), un contexte économique qui permet l'accès aux soins.

**Concernant la pertinence, les résultats envisagés s'alignent sur les priorités nationales** telles que développées dans la Politique Nationale de Protection des Enfants (PNPE) élaborée en décembre 2016. A travers les actions de prise en charge réalisées, le Service d'écoute s'aligne sur l'Axe 2 : Coopération, coordination et collaboration et sur l'Axe 4 : Services et mécanismes de prestation de services, de la Politique Nationale de Protection des Enfants. A travers les actions réalisées de sensibilisation, il s'aligne sur l'Axe stratégique 5 : Communication, éducation et mobilisation pour le changement. Les résultats s'alignent également sur la Feuille de route nationale de lutte contre les violences faites aux femmes et aux mineurs en Union des Comores, 2017-2019.

**Le Service d'écoute respecte les principes directeurs de la Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE) en agissant dans l'Intérêt supérieur de l'enfant.** Concernant le principe de la non-discrimination, les actions de sensibilisation du Service d'écoute doivent intégrer des messages et des approches à destination des enfants handicapés. Quant au principe de la participation des enfants, il doit être renforcé en promouvant l'opinion des enfants sur les questions qui les concernent en fonction de leur âge et de leur degré de maturité.

<sup>7</sup> Evaluation du système de protection de l'enfant dans l'Union des Comores : Rapport des principaux résultats, Maestral International, Janvier-May 2016, p.54

**La logique d'intervention couplant la prise en charge et les actions de sensibilisation s'avère cohérente et en lien avec les objectifs fixés.** Les actions de sensibilisation sont menées en impliquant les représentants religieux, ce qui doit être mis en exergue. Cependant, l'implication des relais communautaires dont les leaders féminins doit être promue. Comme cela sera analysé plus en avant, d'autres activités relevant du domaine de la réinsertion psychosociale sont indéniablement nécessaires pour assurer le rétablissement complet des enfants et des femmes victimes et doivent être pensées en complémentarité avec les acteurs associatifs afin d'assurer à l'enfant l'environnement protecteur auquel il a droit selon les principes de la CDE.

**L'adéquation du Service d'écoute par rapport aux besoins des bénéficiaires est réelle.** Ainsi que le montre le tableau 8, le Service d'écoute reçoit en majorité des cas d'agressions sexuelles à l'encontre des filles, après un long combat pour lever les tabous autour cette problématique. Pour couvrir l'ensemble des types de violence tels que déclinés dans la Feuille de route nationale de lutte contre VBG, le Service d'écoute serait encore plus pertinent s'il parvenait à recevoir de plus nombreux cas relevant d'autres formes de violence, notamment les pratiques culturelles néfastes ainsi le mariage précoce, le confiage des enfants, par un meilleur ciblage de la sensibilisation. Aussi, le fait d'inclure les activités envers les femmes dans les groupes cibles est un défi qui porte à réflexion. Les dénonciations des violences faites aux femmes sont encore fortement imprégnées de tabous (surtout les violences conjugales du fait du poids de la culture). Prendre en compte cette thématique requière des moyens et des compétences et sans ces apports, le Service d'écoute risque d'être très vite débordé par l'affluence des cas et ne plus assurer son rôle à la hauteur des besoins des uns et des autres.

Face au constat soulevé de manière unanime que la violence envers les enfants et les femmes existe aux Comores, et que ce phénomène est à ce jour reconnu et dénoncé, **l'existence du Service d'écoute en tant qu'acteur de première ligne dans la prise en charge est totalement pertinente.** Elle répond aux besoins des enfants et en partie aux besoins des femmes victimes. Cette mise en place requière énormément d'efforts et de temps pour se structurer mais elle est indispensable et a déjà démontré sa raison d'être par le nombre d'enfants reçus. Le portage du Service d'écoute par le gouvernement à travers sa Direction Générale des Affaires sociales de Ngazidja montre l'implication de l'Etat, premier responsable de la protection des enfants et des femmes.

## 3.2. Priorités et approches

A partir de la présentation des priorités et des services offerts par le Service d'écoute, cette section vise à répondre aux questions d'évaluation pour **étudier la coordination avec les autres acteurs et l'efficience du Service d'écoute de Ngazidja.** Comment se fait la coordination avec les autres acteurs ? Quelles sont les principales ressources du Service d'écoute et quel est le ratio coûts-avantages de l'intervention ?

### 3.2.1. Les priorités et les services offerts

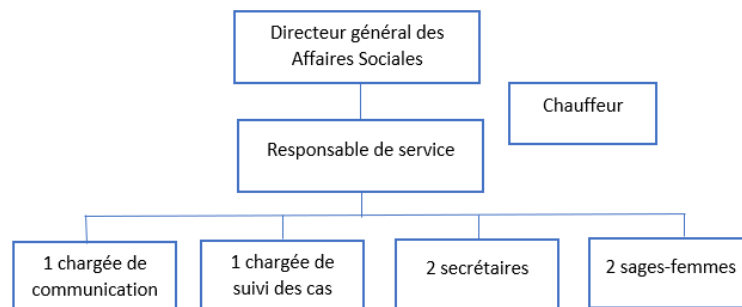
Les priorités du Service d'écoute se réfèrent aux principes de la CDE. Elles sont d'amener les populations à reconnaître l'existence de la maltraitance, de les encourager à dénoncer les cas et de proposer une offre de services immédiate aux enfants et aux femmes victimes. Le message transmis est que les droits des enfants et des femmes doivent être respectés et qu'en cas de violation de ces droits, il est possible d'être aidés et de retrouver l'espoir et la dignité, que la maltraitance ne condamne pas à une vie d'errance psychique, d'isolement et de honte, qu'il est possible d'être reconnus et accompagnés dans la souffrance immense que provoque la violence. Le Service d'écoute se donne comme priorité d'alerter les pouvoirs publics et de rappeler les responsabilités respectives. Cependant, l'approche doit être améliorée en devenant plus inclusive (ne laisser personne derrière), en se référant au principe de la participation/approche fondée sur les Droits humains, et doit mieux prendre en considération la lutte contre les violences faites aux femmes.

### Les services offerts par le Service d'écoute sont les suivants :

- Accueillir, écouter, conseiller et orienter les bénéficiaires ayant recours au service d'écoute
- Assurer une prise en charge médicale : orienter vers les services médicaux en vue de l'obtention du certificat médical et des premiers soins
- Assurer une prise en charge juridique : soutenir les familles dans la constitution du dossier judiciaire, assurer le suivi juridique du dossier, accompagner les actions en justice contre les auteurs
- Assurer une prise en charge psychologique
- Dispenser des conseils et des consultations prénatales
- Recevoir les appels téléphoniques : Numéro vert 1760 et 1710
- Mener des actions de sensibilisation
- Les actions liées à la réinsertion psychosociale des enfants à moyen et long terme, sont très peu développées

Le Service d'écoute de Ngazidja est ouvert du lundi au jeudi de 7h30 à 14h30, le vendredi et le samedi de 7h 30 à 12h. Il n'est donc pas accessible les fins d'après-midis, les soirées et le dimanche, ce qui a forcément un impact sur le nombre de cas traités (efficacité). Le personnel du Service de prise en charge est composé de 2 hommes (25%) et 6 femmes (75%).

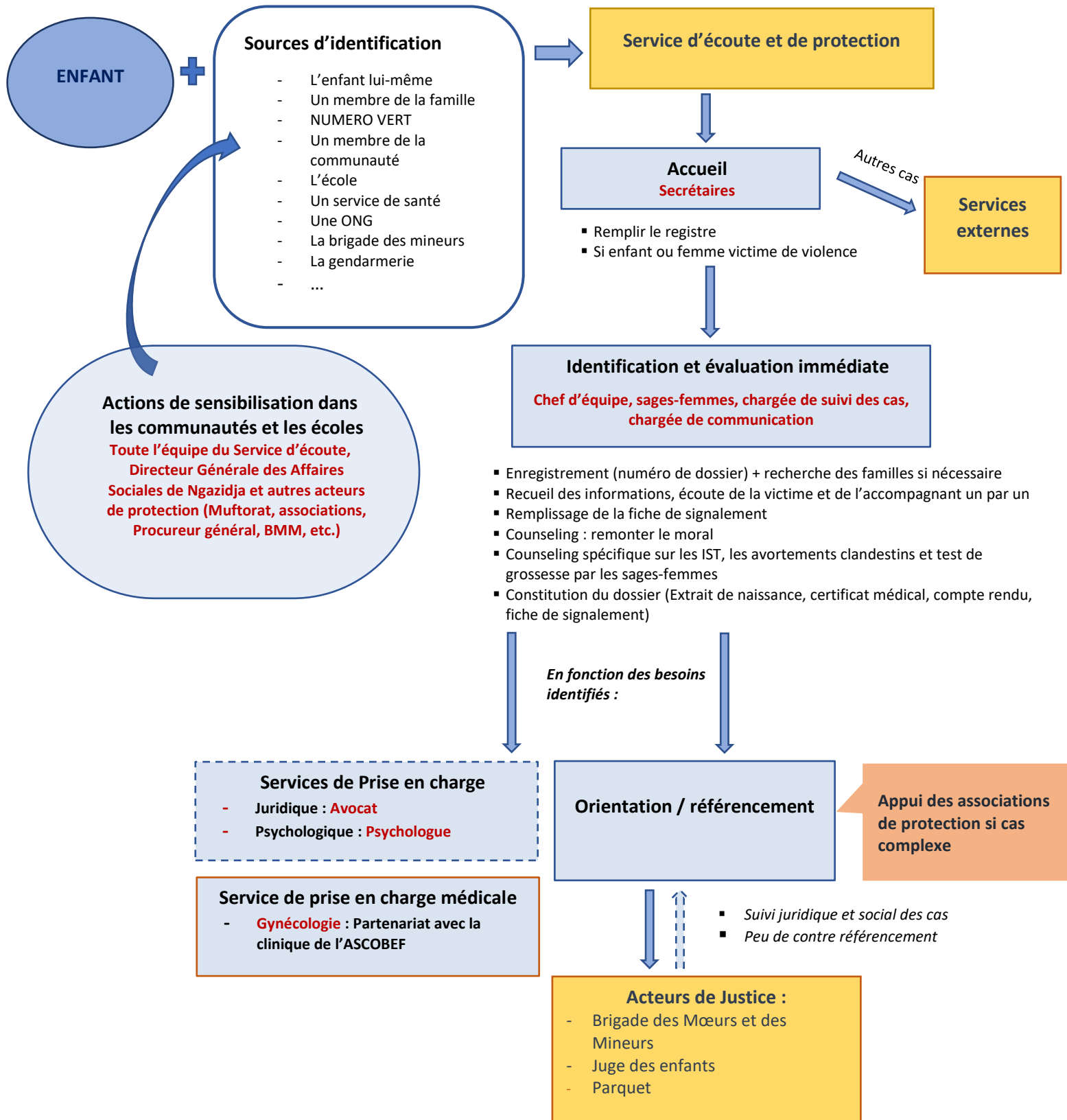
### Schéma 3 : Organigramme du Service d'écoute de Ngazidja



- L'organisation administrative et financière du Service d'écoute relève de la responsabilité du DGAS. Il mobilise le comité de pilotage, veille à la mise en œuvre des actions selon les plans opérationnels.
- Le responsable du service est chargé de veiller au bon déroulement de la gestion quotidienne du Service (niveau opérationnel). Il gère la base de données, prend en charge les cas complexes, appuie son équipe sur les entretiens difficiles, s'assure du lien avec les acteurs de prise en charge. Il travaille au Service d'écoute depuis 2011 et a pu profiter d'un voyage d'études en France en partenariat avec Le Conseil Départemental de Saint Denis.
- Les autres personnels ont été affectés entre 2015 et 2017. La chargée de communication a pour tâche de mener les actions de sensibilisation, la chargée de suivi des cas de faire le suivi au niveau de la justice, les deux secrétaires assurent l'accueil et rédigent les fiches de signalement, les sages-femmes assurent le référencement médical. Le chauffeur accompagne les équipes sur le terrain, il assure un rôle de sécurisation quand les descentes sont menées uniquement par des femmes.
- En termes d'efficacité, malgré la répartition des tâches, il existe une confusion dans leur mise en pratique où « *tout le monde fait tout* ». Cette interchangeabilité si elle permet de couvrir les absences, peut aussi conduire à une dilution des responsabilités. De plus, l'ensemble du personnel dont les profils professionnels varient, ne possède pas d'expérience en travail social avant d'être engagé au Service d'écoute.
- Concernant les activités de prise en charge, la présence d'une psychologue est irrégulière. Lorsque ce rôle est rempli, il doit être considéré comme faisant partie intégrante de l'équipe. L'avocat travaille sous convention et remet des rapports réguliers de ses prestations à la DGAS de Ngazidja. Les consultations médicales en gynécologie se déroulent à la Clinique de l'ASCOBEF (facturations des prestations au Service d'écoute).

**Le Service d'écoute est un acteur de première ligne**, un lieu d'accueil, d'enregistrement, d'évaluation immédiate et d'orientation des situations de violence selon le parcours suivant :

**Schéma 4 : Parcours des enfants et des femmes victimes au Service d'écoute de Ngazidja**



**OUTILS du Service d'écoute :**

Registre, Carnet de notes, Fiche d'écoute téléphonique, Fiche de signalement, Fiche de services rendus, Fiche de PEC psychologique.

### 3.2.2. La coordination avec les autres acteurs

Plusieurs mécanismes de coordination ont été identifiés et analysés :

**La coordination de la collecte des données des trois Services d'écoute insulaires au niveau de la Délégation Générale des Droits de l'Homme**, institution étatique sous la tutelle du Ministre de la Justice. Cette structure au niveau national assure la collecte et diffusion de données fiables par l'installation d'un progiciel dans les trois services insulaires visant la centralisation des informations, leur exploitation pour des fins d'analyse, l'orientation et le suivi des actes de violence à l'encontre des enfants et femmes victimes de violence, ce qui à terme sera une grande avancée (Il est à noter que les équipes ont encore besoin de suivi pour lever les blocages rencontrés dans le remplissage des données). La contribution de cette structure étatique comme unique organe de coordination nationale, reste limitée.

**Le comité de pilotage du Service d'écoute créé et reconnu en 2007 par un Arrêté ministériel**, dans le cadre de la coopération tripartite UNICEF/ASCOBEF/Gouvernement. Ce comité consultatif et de proposition a pour mission de : Superviser les activités du service d'écoute, Veiller à la bonne exécution du projet du service d'écoute, Formuler des propositions en vue de mieux lutter contre la maltraitance des enfants, Plaider en vue d'assurer l'implication des différents partenaires étatiques et non étatiques dans l'accomplissement de la mission du Service d'écoute

La composition des membres a été fixé de la sorte : 12 membres dont le représentant de la DGAS de Ngazidja, 1 représentant d'ASCOBEF, 1 représentant du Ministère de l'Éducation de Ngazidja, 1 représentant du Muftorat, 2 officiers de police Judiciaire issus de la police et de la gendarmerie, le juge des enfants du Tribunal de Première Instance (TPI), 1 représentant de l'UNICEF, chaque structure se devant de désigner nommément leurs représentants.

Ce comité regroupant l'ensemble des acteurs multisectoriels de la protection devrait être un lieu idéal de coordination et de concertation autour du traitement des cas de maltraitance. Cependant, la tenue des réunions (trimestrielles) du comité de pilotage dont l'organisation relève de la DGAS, n'a pas été régulière (1 réunion en 2017 et aucune en 2018, 1 en 2019). Il semble que ce comité ait fait doublon avec les comités de pilotage des phases des projets financés. Aussi, le renouvellement fréquent des représentants des structures implique un manque de continuité dans la réflexion et de connaissance des enjeux par les nouveaux participants aux réunions.

A ce jour, la composition du comité de pilotage a évolué intégrant de nouveaux acteurs étatiques tels que la Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés (CNDHL), la Délégation Générale des Droits de l'Homme (DGDH) par son représentant, coordinateur des Services d'écoute, La Direction de la Promotion du genre, et d'autres acteurs associatifs ainsi que les médias, ce qui lui donne un poids plus important.

- ⇒ **Le comité de pilotage doit être considéré comme un levier** pour le plaidoyer et pour une meilleure coordination des actions autour de la violence faite aux enfants et aux femmes et veiller à la prise en compte de considérations d'équité dans la mise en œuvre. Cependant, au vu des problèmes énoncés, le risque est grand de voir les débats se cantonner à cet espace sans avoir de réelles répercussions à un plus haut niveau.
- ⇒ L'implication des acteurs de justice (TPI et Parquet/Procureur de la république) et de santé dans ce comité est beaucoup trop faible alors que ce sont des acteurs centraux dans le champ de la protection.
- ⇒ La mission de ce comité doit aussi être celle d'un **comité de proximité** directement relié au Service d'écoute. Il serait important de le redynamiser, et d'intégrer des points focaux dans la Plateforme récemment formalisée de la protection regroupant les acteurs étatiques et non étatiques.

**La coordination avec les acteurs associatifs de protection** se fait autour du traitement de cas et des actions de sensibilisations. Lorsque que les associations reçoivent un cas de maltraitance (elles sont source d'identification de cas), elles l'orientent directement vers le Service d'écoute. D'autre part, si le Service d'écoute identifie des blocages dans la prise en charge de l'enfant, il fait appel aux associations qui fournissent des services de conseils aux familles (briser le silence), de suivi juridique (avocat bénévole), de soutien psychologique. En l'absence de personnel au Service d'écoute, elles peuvent prendre le relais sur la prise en charge. Le fort engagement des associations (tous sont des bénévoles qui jouent le rôle de travailleurs sociaux) vient soutenir et renforcer les actions du Service d'écoute. Cependant, cette collaboration n'est pas suffisamment formalisée et la transmission des informations sur les dossiers des enfants ne fait pas l'objet d'un cadre structuré respectant le principe de la confidentialité.

Les associations ont chacune défini leur vision et leur mandat qui se déclinent en volets opérationnels. Quelques associations se sont regroupées en Plateforme de lutte contre les VBG, elles mènent des actions de plaidoyer pour le respect des droits des enfants et des femmes, des activités de loisirs (artisanat, danse traditionnelle, etc.), de gestion des conflits communautaires, d'éducation à l'autoprotection, de défense des droits des personnes handicapées. Leur grande difficulté réside dans le manque de visibilité de leurs actions contrairement à celles du Service d'écoute (ce qui peut engendrer un climat concurrentiel/effet négatif imprévu de l'intervention) et dans le suivi des activités menées (d'où des actions ponctuelles/à court terme), faute de moyens. A travers la FAHAC, il a été soulevé l'absence totale de prise en considération des besoins des enfants handicapés. Ceux-ci sont oubliés dans les actions des projets, exclus et méprisés dans la société en général.

⇒ Il est nécessaire de formaliser la coordination avec les acteurs associatifs de protection afin de garantir une gestion des cas cohérente, prenant en compte l'urgence de la situation (risque imminent, risque moyen) et l'ensemble des besoins de l'enfant et respectant le principe du **secret professionnel partagé et l'esprit de collaboration**. L'appui des associations aux actions du Service d'écoute est bien réel. Cette formalisation doit se faire à travers un outil déterminant les responsabilités et assurant la redevabilité des acteurs (référencement et contre-référencement).

**Tableau 5 : Exemple de plan d'intervention multisectoriel**

N° dossier / Age et genre	Type de maltraitance	Niveau de risque	Actions avec priorisation	Responsable	Echéance

⇒ Afin d'assurer un continuum de services aux enfants et de viser leur résilience, le Service d'écoute et les associations de protection doivent s'accorder sur des activités complémentaires à mener soit dans les quartiers soit dans les locaux du Service d'écoute selon les mandats respectifs, qui seront formalisés dans le plan d'intervention. Il serait également envisageable de **mettre en place des groupes de soutien par les pairs** en coanimation où des jeunes ayant vécu des situations similaires s'entraident pour surmonter les défis partagés.

**La coordination avec les acteurs de justice** s'organise autour du référencement des cas de violence à la Brigade des Mœurs et des Mineurs (BMM), à la juge des enfants pour les cas sociaux et pour les cas où un mineur est auteur d'agression sur un autre mineur, et au Parquet pour les cas de maltraitance commis par des adultes.

Les retards au parquet dans le traitement des dossiers d'agressions sexuelles sur les mineurs, l'implication de personnes intermédiaires dans les dossiers auprès de la justice en faveur des agresseurs sur les mineurs, favorisant leur libération avant le jugement de leur peine, l'impunité ont été cités maintes fois comme source de blocage, autant par les acteurs de protection que par les familles et les enfants eux-mêmes lors des focus groups.

Les liens entre la BMM et le Service d'écoute sont facilités par la proximité des lieux et par les nombreux échanges informels. Cependant, pour les acteurs de justice, le manque de service social pouvant les appuyer dans leurs tâches est criant. Chaque cas arrivant à la BMM est référé vers le Service d'écoute afin de recevoir la prise en charge sociale et médicale. Les associations de la protection travaillent également main dans la main avec la BMM afin de trouver d'éventuelles pistes de solutions communautaires. Faute de moyens, la BMM ne peut mener des enquêtes sur sites. Elle se trouve parfois confrontée à des situations de débordement émotionnel chez les enfants sans avoir les compétences pour gérer ces cas. De même, la juge des enfants se trouve souvent démunie face au manque d'instruments de prise en charge des enfants et à l'inexistence de quartier des mineurs pour les mineurs en conflit avec la Loi.

Le constat qui ressort est le manque évident d'évaluation approfondie du danger pour l'enfant (analyse des facteurs de risques et de protection) qui doit orienter les décisions de protection et le manque de service d'accompagnement social, en prenant en considération que le Service d'écoute ne peut couvrir tous les besoins allant dans ce sens tant ils sont importants.

- ⇒ **Tous les acteurs reconnaissent l'importance fondamentale du travail en synergie.** Pour ce faire, des collaborations, des moments de réflexion informels se mettent en place autour de l'enfant avec les moyens du bord. Chacun aspire à ce que le travail en partenariat porte plus de fruits pour le bien-être des enfants et des femmes.
- ⇒ Il est à souligner qu'avec le fonctionnement actuel, il y a un risque de chevauchement dans les rôles des parties prenantes dans le recueil de la parole de l'enfant. Il faut toujours garder en tête que l'agent social cherche les informations suffisantes au signalement et travaille sur le ressenti émotionnel de l'enfant, de sa famille et des femmes victimes. Quant au policier, son rôle est de chercher à établir la vérité objective. Les deux temps sont différents et ne doivent pas se confondre.

La contribution et la coordination des acteurs de protection autour des actions du Service d'écoute ne sont pas suffisamment efficaces, au risque de ne pas répondre aux besoins et aux Droits des enfants de retrouver à court, moyen et long terme un environnement protecteur.

Une bonne pratique favorisant la coordination et la cohérence des actions de prise en charge a été identifiée dans d'autres contextes, consistant en la création d'un groupe multidisciplinaire de gestion des cas.

**Un groupe multidisciplinaire de gestion des cas** d'enfants doit être composée des professionnels en charge de répondre aux différents besoins d'un enfant à risque ou victime de violence afin d'assurer la prise en charge et la pleine réintégration de l'enfant. Ce groupe doit être sous la responsabilité d'une autorité leader institutionnelle. Il permet<sup>8</sup> :

- D'assurer la redevabilité, la qualité, le suivi et l'évaluation des cas d'enfants selon une approche systématique et structurée.
- D'utiliser les ressources locales pour fournir des solutions réalistes aux enfants identifiés.
- De mener des interventions coordonnées de toutes les autorités compétentes.
- De permettre aux professionnels de sortir de leur isolement et de partager les succès/obstacles relatifs à leur travail.

- ⇒ Plusieurs pistes peuvent être envisagées pour répondre aux besoins globaux des enfants victimes de violence. Au niveau du TPI, la mise en place d'un service social ou le fait de mandater les associations pour qu'elles effectuent des enquêtes sociales ou des suivis d'enfants dans leur milieu de vie sous requête du juge des enfants, en leur donnant les moyens de le réaliser ces actions (cette approche peut aussi être pertinente pour les cas d'enfants en conflit avec la Loi).

---

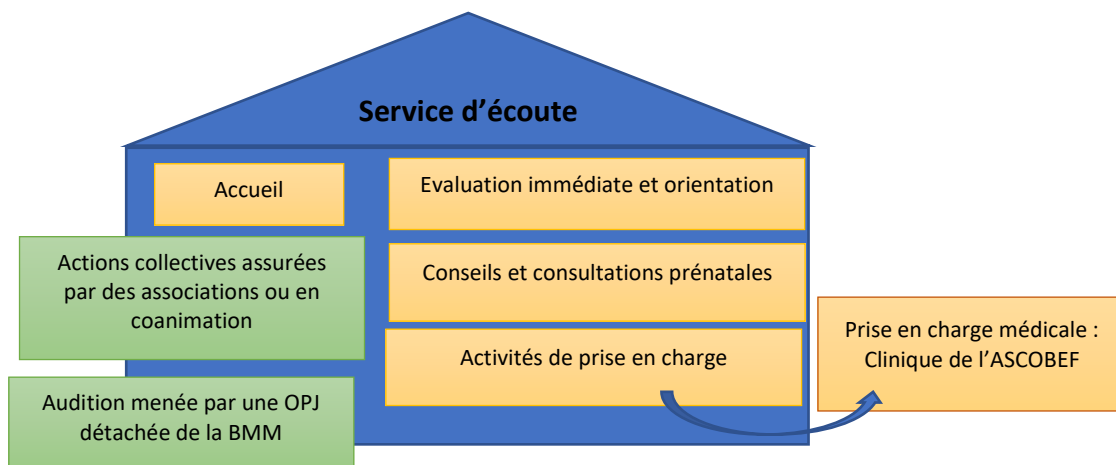
<sup>8</sup> Module de formation sur les violences sexuelles, Handicap International, Projet Ubuntu Care (RDC/Burundi/Kenya)

- ⇒ Une autre piste est de disponibiliser une agente de police au niveau du Service d'écoute qui pourrait auditionner directement les cas en étant appuyée par le personnel du Service d'écoute sur les aspects de préparation et d'assistance de l'enfant durant l'audition et de soutien des familles.
- ⇒ La collaboration entre les services doit être améliorée en développant **une approche de prise en charge intégrée** qui signifie que les différents services fournis (directement ou indirectement) ne sont pas simplement ajoutés les uns aux autres mais sont considérés comme constituant un seul service, agissant ensemble, en coordination et en cohérence selon les besoins identifiés de l'enfant.

**Dans un système idéal de prise en charge**, ce n'est pas l'enfant victime qui se rend de service en service mais les services qui sont rendus disponibles à lui, limitant ainsi les risques de double victimisation. A Madagascar, à partir de 2014, le premier centre de prise en charge intégrée des enfants victimes de violence sexuelle voit le jour. L'enfant victime reçoit les soins essentiels dont il a besoin dans un lieu unique : le Centre Vonjy au sein de l'Hôpital Universitaire de Gynéco-Obstétrique de Befelatanana. L'enfant est reçu par le travailleur social et orienté vers le policier pour l'audition et le médecin pour l'expertise médico-légale.

*Témoignage d'une assistante sociale du centre Vonjy recueilli en mai 2016 : « Au centre Vonjy, je prépare les enfants à l'expertise médico-légale et à l'audition et je les oriente vers les services spécialisés. Lorsque l'équipe de professionnels rencontre un cas complexe, nous nous entraïdons. Il est facile de se réunir car nous sommes tous sur un même lieu et nous avons le temps pour échanger. Le fait que l'enfant puisse être écouté par l'assistante sociale est très important. Cela aide le médecin et le policier dans leur travail respectif. Il y a une véritable collaboration entre nous autour de l'enfant »*

**Schéma 5 : Modèle visant la prise en charge intégrée au niveau du Service d'écoute**



**La coordination vue par les enfants et les parents :**

*« Le policier s'est déplacé au Service d'écoute et c'est une bonne idée pour faire avancer le dossier et ne pas choquer nos enfants » « Quand le personnel nous accompagne vers les autres services, on se sent soutenue »*

**La coordination avec la Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés (CNDHL)**, Institution de l'Etat, neutre et autonome administrativement ayant toutes compétences de protéger les droits, selon la loi du 23 décembre 2011, relative à la CNDHL et dont la mission fondamentale est la Promotion et la Protection des Droits de toute catégorie (homme, femme, enfant, personne handicapée, réfugiés, immigrés,) pourrait être renforcée car elle dispose d'un service de suivi des plaintes, compétentes à ester en justice pour les dossiers des plaignants.

**La collaboration des acteurs de protection autour des actions de sensibilisation** est indéniablement un point fort relevé lors de l'évaluation en ce qui concerne la violence faite aux enfants. Elle est le fruit de l'implication conjointe du Service d'écoute, de la DGDH, du Muftorat, des associations de protection, de la BMM, du Procureur Général près la Cour d'Appel de Moroni, des avocats, etc. L'efficacité des actions de sensibilisation sera analysée plus en profondeur dans le chapitre suivant.

**D'autres mécanismes de coordination sont à creuser particulièrement au niveau communautaire.** Il n'a pas été possible durant la consultance de rencontrer ces acteurs de façon suffisamment approfondie pour détecter les enjeux de cette implication. Cependant, en échangeant avec l'Administrateur Spécialiste Santé de l'UNICEF, les agents de santé communautaire, acteurs de proximité par excellence, dont le rôle s'inscrit dans l'approche de santé communautaire intégrée, pourraient jouer un grand rôle dans la détection et l'orientation des enfants victimes dont les enfants handicapés restés à ce jour invisibles. Les associations villageoises dont les associations féminines pourraient également contribuer à la protection des enfants et des femmes. De même que les femmes leaders de la paix au nombre de 702 sur les trois Iles ayant été formées en cohésion sociale et sur la lutte contre les VBG qui pourraient identifier et orienter vers le Service d'écoute plus spécifiquement les femmes victimes de violence.

- ⇒ S'appuyer sur les structures à base communautaire est une garantie de protection des enfants. Ce sont elles qui sont les plus proches des familles et qui peuvent informer sur les situations de danger. Cependant cette sollicitation ne peut se faire que si un encadrement et une supervision sont prévus en vue de poser les limites de ce rôle et son articulation aux côtés des autres acteurs de protection.
- ⇒ Les Services d'écoute doivent développer une approche territoriale qui consiste à répertorier dans chaque zone où ils seront installés les acteurs de proximité susceptibles d'être des relais dans le système de protection et à s'assurer de leur implication effective.

**Des comités pour enfants vulnérables (CEV)** avaient été mis en place au niveau des préfectures, constitués de seize membres représentants de différents services de protection. Ces comités pour la plupart ont été inopérants par manque de moyens, de capacités et d'engagement de ses membres<sup>9</sup>. Un autre blocage semblait provenir du fait que ces structures étaient situées à un niveau trop macro (manque de proximité des communautés). Ces structures n'existent plus actuellement. Une possibilité serait de relancer ce système de coordination au niveau communal avec l'implication et l'engagement des maires. Des sensibilisations ont déjà été organisées en ce sens par le DGAS de Ngazidja et un projet pilote d'installation du bureau du Service d'écoute dans la commune de Foubouni a vu le jour. En analysant les défis et opportunités de ce type de montage, il sera possible de répliquer cette approche à plus large échelle.

**En s'appuyant sur les structures existantes**, le comité de pilotage/coordination pourrait faire siennes les activités de sensibilisations et de plaidoyer et dégager de ce mécanisme, les acteurs de proximité directement impliqués pour la gestion multidisciplinaire des cas.

### 3.2.3. Efficience

**Les principales ressources techniques et financières du Service d'écoute entre 2014 et 2018.** Depuis sa création, l'UNICEF est en continu, le partenaire technique et financier des Services d'écoute des trois Iles. Entre 2014 et 2018, le Service d'écoute de Ngazidja a bénéficié d'appui à la mise en œuvre de ses activités par le biais de deux projets mis en œuvre par l'ASCOBEF et financés par l'organisation Riyali et l'Union Européenne (Projet PASE). **L'opérationnalité et la visibilité des Services d'écoute a augmenté durant ces dernières années grâce à l'ensemble de ces appuis.**

<sup>9</sup> Cartographie du système de protection de l'enfant dans l'Union des Comores, Maestral International, Jan-mars 2016, p.44

**Tableau 6 : Ressources techniques et financières sur la période de 2014 à 2018**

Période	Financement	Montant	Contribution aux actions suivants :
2014 – 2018	Financement UNICEF directement octroyé à la DGAS	30.560.521 FC Soit environ 61.000 Euros  + véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition d'un véhicule + déplacement : carburant, chauffeur, entretien du véhicule</li> <li>- Actions de sensibilisation</li> <li>- Actions de prise en charge (médicale, juridique)</li> <li>- Formations des acteurs, organisation d'ateliers</li> <li>- Cérémonie d'inauguration du Service et réhabilitation de la cour</li> </ul>
Avril 2014 - Décembre 2016	Convention de financement du projet de renforcement et de consolidation du Service d'écoute de Ngazidja entre l'Organisation Riyali et l'ASCOBEF	25 517 409 FC Soit environ 52.000 Euros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réhabilitation du local affecté par le Gouvernement</li> <li>- Renforcement des capacités</li> <li>- Prise en charge médicale et juridique</li> <li>- Actions de sensibilisation</li> </ul>
Juin 2017 - Mars 2019	Convention de financement du Projet d'Appui aux services d'écoute des enfants et des femmes violentés (PASE) entre l'ASCOBEF et l'Union Européenne	29 120 629 FC Soit environ 59.000 Euros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réhabilitation et aménagement des locaux (mobilier de bureau, matériel médical)</li> <li>- Campagnes de sensibilisation</li> <li>- Formations du personnel, leaders communautaires</li> <li>- Kits de consultation pour la PEC médicale</li> <li>- Actions de prise en charge (médicale, juridique et psychologique)</li> <li>- Kits scolaires pour la réinsertion des filles victimes</li> </ul>
	Gouvernement		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition du local</li> <li>- Affectation du personnel.</li> </ul>

**Le rapport coût – avantage des activités du Service d'écoute est difficile à estimer.** Une analyse de l'efficacité peut être faite en considérant le montant de la prise en charge médicale (conventions avec la clinique de l'ASCOBEF), qui s'élève à environ 80 euros par enfant requérant ce type de service, ce qui reste onéreux par rapport au niveau de vie de la population, mais permet de délivrer des soins rapides et de qualité. Les prestations de l'avocat sont forfaitaires. Pour rendre l'action plus efficace, une des pistes serait d'intégrer progressivement le Service d'écoute au sein d'un hôpital et de plaider pour que les expertises médico légales soient gratuites.

Le personnel mis à disposition au nombre de 6 est suffisant si le Service d'écoute maintient son périmètre d'intervention à la prise en charge immédiate et si le personnel n'est pas trop absorbé par les actions de sensibilisations. Les moyens dont dispose le Service d'écoute ne sont pas suffisants.

### 3.3. Résultats obtenus

Cette section vise à répondre aux questions d'évaluation pour **étudier l'efficacité des réalisations du Service d'écoute de Ngazidja**. Les résultats ont-ils été atteints et ont-ils favorisé l'amélioration de la situation des bénéficiaires ? Les résultats obtenus sont évalués en distinguant les actions de prise en charge (fonction 1), les actions de sensibilisation et de formation (fonction 2) et les actions de plaidoyer (fonction 3). Un point développe la gestion administrative du Service d'écoute et un autre point analyse les éléments relatifs à l'ouverture d'un service pilote à Foubouni.

Cette section analyse également **le principe d'équité**. Dans quelle mesure les réalisations permettent d'adresser les inégalités selon le sexe, les couches sociales et les différentes régions de Ngazidja ? et **le critère d'impact** : Y a-t-il eu un changement de comportement des populations par rapport à l'identification et à la dénonciation des cas ? Le système de protection s'est-il consolidé ces dernières années ?

### 3.3.1. Analyse des actions menées en termes d'efficacité

#### Les actions de prise en charge des enfants et des femmes

Les différents tableaux présentés ci-dessous montrent les données consolidées entre 2014 et 2018 afin d'avoir une vue d'ensemble des enjeux et défis autour de la prise en charge des enfants et femmes victimes de violence.

**Tableau 7 : Nombre de cas gérés par le Service d'écoute de Ngazidja, par type d'infractions, par sexe et par âge (2014-2018)**

Type d'infraction	Âge des filles					Âge des garçons				
	0-5	6-10	11-17	18 et +	Total	0-5	6-10	11-17	18 et +	Total
Violence sexuelle	32	70	432	6	<b>540</b>	3	12	10	0	<b>25</b>
Violence physique	2	13	13	21	<b>49</b>	9	14	8	0	<b>31</b>
Violence culturelle			5		<b>5</b>					
Travail forcé							3			<b>3</b>
Violence économique	56	56	33		<b>145</b>	69	53	33	0	<b>155</b>
<b>Total par âge</b>	90	139	483	27	<b>739</b>	81	82	51	0	<b>214</b>
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>									

Les données consolidées sur 5 années font ressortir que le Service d'écoute a reçu un total de 953 cas d'enfants et de femmes victimes en 5 ans dont 653 cas de violence sexuelle, physique, culturelle et de travail forcé et 300 cas de violence économique appelés également « cas sociaux ». Le Service d'écoute reçoit en moyenne 190 cas par an depuis 5 ans, ce qui ne peut refléter la réalité du phénomène. Cependant, à ce stade, ces données doivent être considérées sous l'angle de la prise de conscience collective progressive de l'existence de la maltraitance envers les enfants. C'est le fait que les populations commencent à dénoncer le phénomène qui est mis en exergue à travers ces chiffres et en cela, à eux seuls, ils disent haut et fort la pertinence du Service d'écoute.

- Le Service d'écoute a reçu 78% de cas de violence faite aux filles et 22% de violence faite aux garçons. La violence faite aux garçons étant fortement taboue, on peut penser que les chiffres recueillis à l'instar des autres ne représentent qu'une partie du phénomène.
- Les cas de violence sexuelle à l'encontre des filles représentent 72% du total des violences subies par les filles, la tranche d'âge entre 11 et 17 ans est particulièrement vulnérables à ce type de violence (80%). Le nombre de grossesse précoce s'élève à 117 (21% des cas de violence sexuelle).
- Il est aussi à remarquer le nombre<sup>10</sup> de cas élevé (117) de violence sexuelle sur des enfants prépubères (acte de pédophilie) dont 87% sur des filles et 13% sur des garçons.
- Le nombre très réduit de cas dénoncés de violence culturelle dont les mariages d'enfants (5) et de travail forcé (3) est probablement dû au silence des familles sur ces faits, étant elles-mêmes complices de ces réalités. Pour viser l'égalité des chances pour chaque enfant, les représentants religieux et les relais communautaires ont un rôle crucial à jouer dans la sensibilisation.
- Un point d'attention doit être porté à la violence économique aussi dénommée « cas sociaux » qui représente 31% des cas reçus au Service d'écoute qui sont en majorité des enfants entre 0 et 10 ans. Il s'agit là de refus de paiement de la pension alimentaire. Le Service d'écoute comptabilise les enfants victimes mais ne les reçoit pas directement. Ce type de violence rentre dans la lutte contre les VBG. Il devrait être considéré comme une violence économique faite aux femmes et intégré dans la colonne « plus de 18 ans », ce qui ferait évoluer le pourcentage de femmes de 3% à environ 8 à 9%<sup>11</sup>.

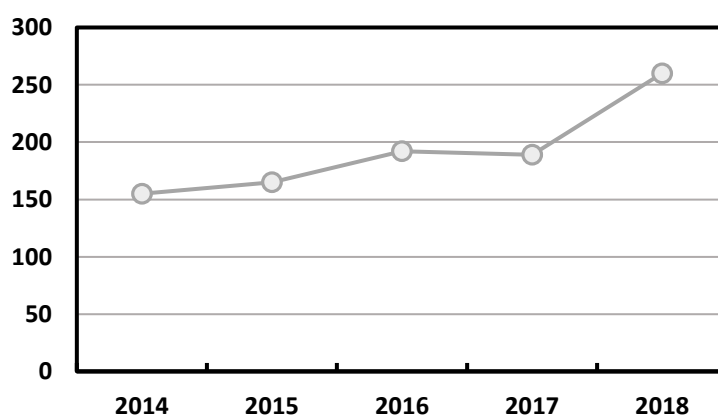
<sup>10</sup> Nombre reprenant la somme des cases « violence sexuelle » de 0 à 10 ans Filles et Garçons

<sup>11</sup> Moyenne de 6 enfants par famille

- Le constat du faible pourcentage de cas de femmes (plus de 18 ans) demande réflexion. Selon la Feuille de route sur les VBG, p.9, « l'analyse du genre en Union des Comores met en évidence la persistance des déséquilibres en matière de parité entre hommes et femmes dans tous les domaines de développement : économiques, sociaux, culturels et politiques. Ces déséquilibres constituent des obstacles à la jouissance des mêmes droits humains pour tous et empêchent ainsi les femmes de jouer pleinement leur rôle dans le processus de développement du pays » et en p.14 « En Union des Comores, société où l'ancrage des traditions reste très important et régule de nombreux aspects de la vie sociale et des attributions de genre, la violence basée sur le genre est une réalité ». La violence faite aux femmes existe, mais elle reste taboue entraînant trop peu de cas de dénonciations. De plus, l'accompagnement des femmes victimes requière des compétences spécifiques notamment en termes de conciliation et de médiation familiale. La question doit être clairement posée de la capacité du Service d'écoute à porter cette dimension, et dans quelles conditions, sa réalisation sera optimale.
  - Concernant la prise en compte du handicap, il est ressorti que les 6 femmes victimes de violence sexuelle étaient toutes des personnes en situation de handicap (4 avec handicap mental et 2 avec handicap physique dont 3 ont eu une grossesse). Par contre, les données sur les enfants victimes avec handicap n'ont pu être recueillies. Ces constats soulignent la nécessité de prendre en considération les personnes à besoins spécifiques dans les actions du Service d'écoute.
- ⇒ L'analyse des données statistiques doit orienter les actions du Service d'écoute en fonction des problématiques saillantes. Celui-ci les prend en compte pour déterminer les stratégies de sensibilisation et pour se donner les moyens de réponse par exemple le recrutement de sages-femmes pour accompagner les grossesses précoces. Cependant, globalement, au travers de rapports d'activité établis sur cette période, l'analyse qualitative des données statistiques doit être améliorée de façon à mieux cibler les grands axes de prévention, de sensibilisation, de réaction et de plaidoyer. Pour exemple, les chiffres alarmants sur la tranche 11-17 ans indiquent l'urgence de mettre en place des activités d'autoprotection dans les écoles et les centres de jeunes.

Le graphique suivant montre l'évolution par années du nombre de cas traités.

**Graphique 1 : Evolution par année du nombre de cas traités au Service d'écoute de Ngazidja**



Entre 2014 et 2018, le nombre de cas traités augmente progressivement avec un pic en 2018 qui s'explique par le nombre d'actions de sensibilisation menées et une meilleure conscientisation de la population.

Quelques données produites par l'UNICEF dans son rapport publié le 30 octobre 2017 « *Un visage familial : la violence dans la vie des enfants et des adolescents* »<sup>12</sup> montrent que la violence envers les enfants est omniprésente. Pour ne reprendre que certains constats :

- Près de six enfants sur dix âgés de 12 mois dans 30 pays disposant de données sur le sujet sont régulièrement victimes de discipline violente.
- Seul 1 % des adolescentes victimes de violences sexuelles a sollicité l'aide de professionnels.
- La moitié (732 millions) des enfants en âge d'être scolarisés vit dans un pays où les châtiments corporels à l'école ne sont pas totalement interdits.

⇒ Au regard des données mondiales décrites ci-dessus, on peut considérer que les chiffres par année ne sont que la partie visible de l'iceberg et que si le Service d'écoute poursuit ses activités en se professionnalisant, il sera confronté à une forte augmentation des signalements de cas et devra être en capacité de les gérer, ce qui est un défi à anticiper.

⇒ Les données statistiques ne permettent pas de repérer les lieux où s'exerce la maltraitance, ce qui est normal puisque le Service d'écoute n'a pas vocation à désigner l'infraction ni l'auteur. Dans les échanges avec les diverses parties prenantes, la violence en milieu scolaire et dans les écoles coraniques est peu évoquée. Or, les données sur les lieux de violence sont capitales pour agir sans discrimination, en prenant en compte l'ensemble des facteurs de risques.

Face aux cas reçus, le Service d'écoute propose **des actions de prise en charge en santé, soutien juridique et soutien psychologique** (Schéma 4). Ces actions se mettent en place soit par des conventions signées avec la Clinique ASCOBEF pour les soins spécialisés en gynécologie et l'établissement du certificat médical, une convention avec un cabinet privé d'avocat et un processus contractuel avec une psychologue qui a exercé au niveau du Service d'écoute. Ces prises en charge sont décrites dans le tableau suivant.

**Tableau 8 Nombre et pourcentage de prise en charge pour les cas de maltraitance (Hormis les cas sociaux)**

Année	Nbre total de cas enregistrés	Nbre de cas de maltraitance	Dossiers transmis en justice	Prise en charge juridique	Prise en charge médicale	Prise en charge psychologique	Kits scolaires
2014	155	103	100%	3%	49%		
2015	165	107	100%	68%	94%		5%
2016	192	128	90%	100%	91%		
2017	181	128	100%	91%	89%	25%	18%
2018	260	187	91%	67%	86%	75%	16%

Malgré la complexité de compilation des données de prise en charge, une tentative de représentation est proposée afin d'avoir une vue d'ensemble des actions de prise en charge. Il se dégage de manière incontestable que les enfants reçoivent les services auxquels ils ont droit dans la suite immédiate de la violence subie. Cependant, la prise en charge psychologique reste faible car elle est totalement dépendante des financements externes et est rarement priorisée alors que les besoins des enfants victimes et de leurs familles en termes de soutien psychique face au traumatisme vécu sont énormes. Aussi, afin de lutter contre les inégalités, le Service d'écoute veille à fournir des kits scolaires aux jeunes filles déscolarisées suite au viol, victimes de grossesses non désirées et devenues filles-mères, pour les encourager à reprendre leurs études, afin de reconstruire leur capacité de réussir dans la vie, en dépit du traumatisme.

<sup>12</sup> <https://www.unicef.fr/contenu/espace-medias/des-millions-d-enfants-dans-le-monde-victimes-de-violences>

Concernant la prise en charge des cas de violence économique, ils ont été considérés à part étant donné que l'action n'est pas directement menée avec les enfants mais par le biais de la mère qui vient réclamer la pension alimentaire. La majorité de ces dossiers sont transmis à la juge des enfants et le Service d'écoute assure lui-même le suivi du dossier judiciaire sans faire appel aux services d'un avocat.

**Tableau 9 : Nombre et pourcentage de cas de violence économique**

Année	Nbre total de cas enregistrés	Nbre de cas sociaux	En %
2014	155	52	34%
2015	165	58	35%
2016	192	64	33%
2017	181	53	29%
2018	260	73	28%

⇒ Une fiche de suivi des services rendus ainsi que la base de données permettent de faire ressortir les statistiques de prise en charge. Cependant, celles-ci doivent être organisées de façon beaucoup plus structurée et uniformisée afin que les rapports puissent mettre en évidence le statut de prise en charge des enfants.

⇒ Des formations sur la collecte et la compilation des données doivent être dispensées en vue de mieux documenter les services rendus et de les valoriser. La nouvelle base de données (progiciel) dès qu'elle sera opérationnelle permettra de résoudre ce problème.

Le tableau ci-dessous montre **les actions d'orientation/référencement et de suivis des cas assumés directement par le personnel du Service d'écoute** (Schéma 4). Il s'agit donc de mettre en valeur les réalisations propres au Service d'écoute.

**Tableau 10 : Nombre d'actions d'orientation/référencement**

Année	Nbre total de cas enregistrés	Nbre de cas de maltraitance	Suivi juridique	Suivi social à domicile	Suivi psychosocial à domicile
2014	155	103	243	37	
2015	165	107	235	76	
2016	192	128	214		
2017	181	128	208	128	
2018	260	187	124	134	24

L'analyse est faite uniquement sur le suivi des cas de maltraitance du fait que ces cas requièrent la plus forte mobilisation des équipes du Service d'écoute. On enregistre une diminution du suivi juridique par le personnel du Service en 2018 (due au découragement ?) et une augmentation du suivi social et psychosocial à domicile. Chaque enfant bénéficie d'un service d'accueil et d'évaluation immédiate lors de son arrivée au Service d'écoute. Les entretiens d'évaluation immédiate d'une durée de 2 à 3 heures selon la complexité des cas, comprennent le recueil de la parole de l'enfant, les conseils dispensés aux familles et l'orientation.

Dans l'ensemble, le tableau montre que sur la période de 2014 à 2017, les enfants ont pu bénéficier de deux suivis du dossier judiciaire par le personnel du Service d'écoute, ce qui est estimable. L'année 2018, le nombre de suivis a fortement diminué (à peine un suivi par enfant) du fait de la délocalisation de la chargée de suivi des cas à Foubouni. Aussi, le fait que les suivis à domicile augmentent est vivement à encourager. Cette pratique sociale doit à tout prix se poursuivre car elle est essentielle pour la reconstruction psychique des enfants et leur réinsertion sociale, que ce soit à travers le Service d'écoute ou en collaboration avec les associations de protection. Le suivi psychosocial s'est organisé autour de descentes conjointes psychologue et agent du Service d'écoute, type d'intervention qui favorise une observation croisée de la situation de l'enfant dans sa famille.

Nulle part n'apparaît le suivi médical dispensé par les sages-femmes, de même que les actions de conciliation menées avec les familles en conflit autour de la pension alimentaire qui sont certes menées moins fréquemment.

En résumé, dans la prise en charge à court terme, chaque enfant reçoit en moyenne un accueil, un service d'évaluation, 2 appuis juridiques et 1 suivi à domicile sur les dernières années, dispensés par 5 personnels (sans compter les suivis dispensés par les sages-femmes). Par contre, comme déjà souligné, ces actions ne couvrent pas le processus de réinsertion psychosociale ou le font en très petite partie, ce qui n'assure pas le rétablissement psychique de l'enfant sur le moyen et long terme.

Le tableau suivant concerne **le service d'écoute téléphonique mis en place à travers 2 Numéros vert.**

**Tableau 11 : Nombre et raisons des appels téléphoniques**

<b>Ecoute téléphonique</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Total des appels reçus	65	168	361	374	331
Pour signaler un cas	1	4	20	23	23
Pour informer sur l'évolution du dossier	64	128	296	304	153
Pour s'informer sur les actions du Service d'écoute		29	45	34	92
Autres		7		13	63

Le Numéro vert est une ligne gratuite ouverte pour recevoir les signalements des cas et les informations sur les procédures à suivre. C'est une source importante d'identification des cas. Les appels téléphoniques ont fortement augmenté au cours des 3 dernières années du fait que deux numéros verts ont été attribués au Service d'écoute et du fait des actions de sensibilisations. Le nombre d'appels pour informer le service sur l'évolution du dossier montre le besoin d'être soutenu dans le parcours judiciaire. Seul le responsable du Service a les compétences pour gérer les appels téléphoniques, ce qui n'est pas suffisant. Les appels sont reçus sur le temps d'ouverture du Service d'écoute, qui n'est donc pas un service disponible 24h sur 24. Il est pertinent que les Numéros verts soient portés par le Service d'écoute qui est la porte d'entrée sociale aux cas de maltraitance.

- ⇒ Les services offerts tels que décrits ci-dessus sont d'une importance capitale pour l'enfant et sa famille dans la prise en charge immédiate, comme ceux-ci ont pu le refléter dans les focus groups. Ces services sont essentiellement portés par le responsable du Service d'écoute sur les épaules duquel repose la responsabilité de nombreux cas (déséquilibre dans le portage des situations).
- ⇒ Les actions menées gagneraient à être plus visibles. Certaines actions ne sont pas répertoriées, ce qui rend difficile la lecture et la mesure (efficacité) de ce qui est réellement fait ou pas. Il est nécessaire de mettre en place des outils de suivi des actions afin d'avoir une meilleure visibilité de la répartition des tâches et de la responsabilité dans le traitement des dossiers.

#### **Analyse du processus de gestion des cas**

##### *Parole d'enfants autour des services reçus :*

*« Le Service d'écoute nous a permis d'être des êtres humains » « On m'a bien parlé et bien accueillie, je ne me suis pas sentie condamnée » « J'ai retrouvé la joie dans mon cœur », « Ils nous traitent comme leurs enfants » « Ils nous ont posé des questions précises auxquelles j'ai pu répondre »*

---

**Parole des familles :**

« Le Service d'écoute prend les choses en main et ils nous montrent qu'ils sont soucieux de nous » « Je suis passé devant, j'ai vu le panneau et je l'ai lu 100 fois, je suis entré et j'ai tout déposé »

Et aussi « ils ne sont pas suffisamment nombreux, le véhicule n'est pas toujours disponible, on ne trouve pas de services comme celui-là ailleurs dans l'île »

« Depuis que c'est arrivé, mon enfant ne veut plus aller l'école, il ne sort plus du quartier, il frappe les autres enfants qui lui disent que son agresseur arrive »

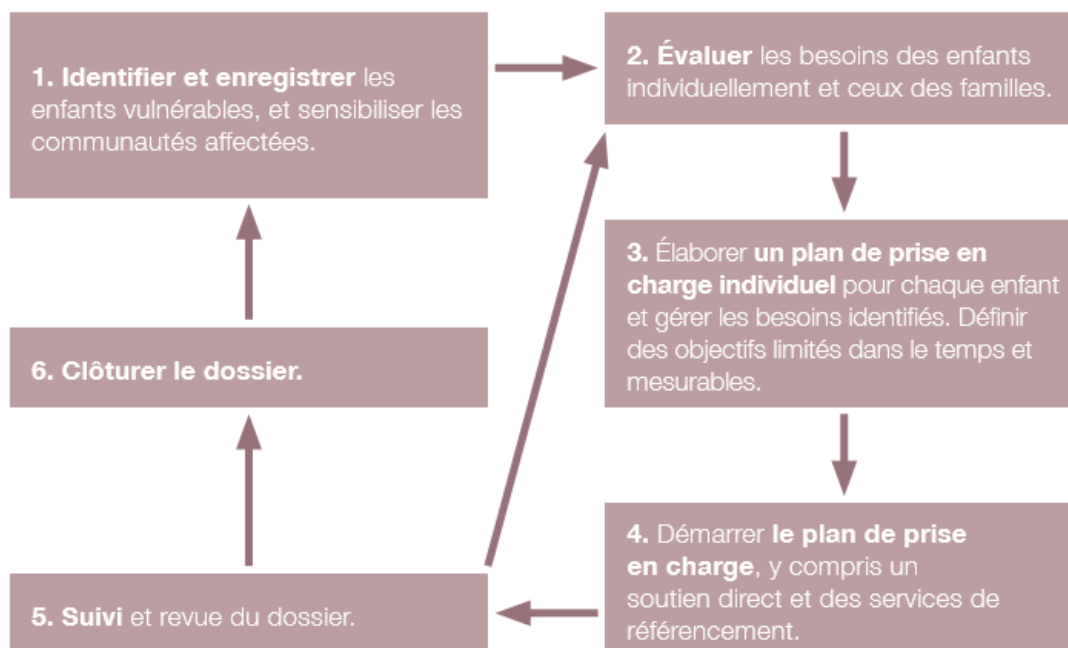
« Mon enfant m'insulte et jette mon téléphone par terre, je ne comprends pas pourquoi elle se comporte ainsi » « Nous sommes dépassés... »

---

Cette analyse repose les *Directives Inter-Agences relatives à la gestion de dossiers et la protection de l'enfance*, GPTE, janvier 2014, Section 3, pp. 50 à 68.

La gestion des cas est la manière d'organiser et de gérer la prise en charge individuelle des problèmes de l'enfant (et de sa famille) de façon appropriée, systématique, et en temps donné, à travers un soutien direct ou des référencement.

**Schéma 6 : La gestion des cas, processus qui se décline en étapes**



En se référant à ce cadre reconnu au niveau international, **l'analyse du processus de gestion des cas des enfants** au niveau du Service d'écoute permet de faire ressortir les constats suivants. Celui-ci se décline principalement en trois grandes étapes allant de (i) l'accueil (ii) à l'enregistrement et l'évaluation immédiate de la situation de l'enfant et (iii) à l'orientation/référencement vers les acteurs de justice. La répartition des rôles des personnels se délimite en deux champs. Dans la grande salle d'entrée, les secrétaires (2) assurent **l'accueil** et remplissent le registre en y notifiant le nom et prénom de l'enfant et de son accompagnant et réclament l'extrait de naissance. Au cas où la personne ne répond pas aux critères d'admission, elles informent sur les services externes lorsqu'elles possèdent les informations y relatives. Elles n'ont cependant pas à leur disposition de répertoire des services, ce qui limite l'action d'informer.

Le reste de l'équipe (4) est responsable de **l'entretien d'évaluation immédiate et du référencement**. L'enfant et l'accompagnant sont reçus par le personnel présent au centre au moment de son arrivée, **chacun d'entre eux pouvant être amené à conduire ce premier entretien, malgré les rôles spécifiques dévolus**. Au niveau des procédures, l'enfant et l'accompagnant sont reçus et écoutés séparément, ce qui est une bonne pratique. Cependant, ils sont reçus par un seul personnel le plus souvent. Or compte tenu des risques de contamination traumatique du côté du professionnel, il est recommandé d'effectuer les évaluations en binôme (un personnel mène l'entretien et un observateur attentif au comportement non verbal de l'enfant prend des notes). Il s'agit de recueillir les faits subis afin de procéder au signalement et de prendre note dans un carnet des informations recueillies. Cette prise de note est sommaire et objective et reflète uniquement les éléments relatifs aux faits subis. Cependant, le fait que les évaluations durent parfois plus de 2 heures, montre que de nombreuses informations sont recueillies et que l'espace relationnel est travaillé durant la rencontre, mais sans faire l'objet de compte rendu.

Après cette phase, des conseils sont prodigués à l'enfant afin de lui « remonter le moral » selon l'expression utilisée par le responsable de service et de donner des conseils sur les attitudes à tenir face à l'enfant (ne pas se mettre en colère, ne pas le culpabiliser, etc.). Ce travail de sensibilisation est très important face à des familles en grande détresse psychologique, ne sachant pas comment soutenir leur enfant.

En cas de viol et de grossesse précoce (et les cas sont nombreux), les sages-femmes sensibilisent les jeunes filles sur diverses thématiques reliées à la santé sexuelle et de la reproduction. Celles-ci devraient assumer des consultations prénatales mais faute de matériel suffisant (malgré la table de consultation), elles n'assurent pas ce service pourtant très pertinent et qui permettrait aux jeunes d'être suivies dans un cadre plus propice qu'en clinique où la confidentialité est moins respectée.

D'après les échanges et les observations sur terrain, **les entretiens sont menés avec cœur et en vue de soulager les enfants de leur souffrance, sans toutefois être guidés par des techniques spécifiques** sauf pour une personne formée. Pour pallier à cette difficulté, lorsque la personne qui mène l'entretien rencontre des blocages dans le recueil de la parole de l'enfant, elle fait appel au responsable du service plus expérimenté notamment dans l'écoute des enfants plus jeunes. Le personnel a également pu bénéficier des apports continus de la psychologue engagée sur le projet PASE géré par ASCOBEF.

Cependant, il est évident que **le manque de formation en écoute des enfants victimes impacte sur la qualité des services** et peut de surplus comporter le risque d'épuisement psychique au niveau du personnel du fait que la prise de distance devient difficile lorsque la personne n'est pas suffisamment outillée pour effectuer son travail surtout dans le champ de la protection des enfants. Aussi, il est à craindre que pour éviter de trop souffrir face à l'envahissement des émotions, face au sentiment d'injustice voire de colère (en lien souvent avec les blocages au niveau du Parquet), des mécanismes de défense se mettent en place au niveau du personnel et/ou des phénomènes de contamination (peur intense pour ses propres enfants, revoir sans cesse les photos des blessures infligées aux enfants).

Une des grandes fragilités relevées au niveau du circuit de gestion des cas est liée au fait que **personne en particulier n'est responsable d'un dossier**.

⇒ Le circuit de prise en charge immédiate au niveau du Service d'écoute est connu et aboutit à la constitution du dossier de signalement composés des éléments requis. Cependant, il manque de structuration du fait qu'il ne repose pas sur un système de référent de cas où les rôles et responsabilités du personnel seraient clairement définis dans un plan d'action. Le nombre de cas reçus et traités donne une expérience de gestion des cas et amène à des résultats humainement positifs. Cependant, sans nouvelle orientation, il est à craindre des désengagements progressifs du personnel. Aussi lors de cette évaluation initiale, **l'analyse des facteurs de risque et de protection** doit permettre de déterminer le niveau de priorité (délais et niveau de risque/élevé, moyen, faible) du dossier, ce qui doit être amélioré.

⇒ Il est extrêmement important d'offrir un espace au personnel pour déposer ces sentiments, les dépasser et retrouver une forme de sérénité permettant de mener des interventions raisonnées face aux cas rencontrés. Les formations sur la gestion du stress sont pertinentes mais doivent être accompagnées de soutien individuel ou de groupe.

Mettre en place un système de gestionnaire de cas/référent de cas est d'une importance cruciale pour la gestion optimale des dossiers. La mise en place d'un tel système où l'enfant et la famille savent vers qui se tourner, favorise la reprise de repères, l'instauration de la confiance et du sentiment de sécurité.

**En travail social**, le gestionnaire/référent de cas joue un rôle clé de responsable du dossier de l'enfant :

- Le référent de cas doit avoir une parfaite connaissance de sa zone d'intervention, des ressources et des freins liés à son action afin de mobiliser les acteurs de la protection selon les besoins de l'enfant.
- Il s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt supérieur de l'enfant,
- Il veille à ce que le dossier soit géré conformément à la procédure établie lors de la planification,
- Il est responsable de la coordination des actions de tous les acteurs.

**Les principes directeurs du Service d'écoute.** Les principes directeurs guident les attitudes et les interactions avec les bénéficiaires, ils définissent les modalités d'application des Droits des enfants dans la prise en charge quotidienne. Dans la salle d'accueil, une affiche éclaire sur les droits des usagers, mais cette affiche n'est pas accessible (en français et placée en hauteur). Les principes qui animent le personnel sont définis en ces termes : « Aider son prochain, partager la souffrance, ne pas juger, mettre en confiance, faire de son mieux, afficher un sourire », ce qui pose les jalons d'une intervention respectueuse mais démontre une méconnaissance des principes directeurs tels que Ne pas nuire, l'Intérêt supérieur de l'enfant, le consentement éclairé, la confidentialité, etc. Les principes de la confidentialité et du secret professionnel partagé ne sont pas suffisamment ancrés dans les pratiques. Ainsi le registre reste sur la table d'accueil contenant des informations confidentielles sur les situations, le partage d'informations avec les acteurs relais doit être basé sur « le besoin de savoir » et se limiter aux données nécessaires à partager dans l'Intérêt Supérieur de l'Enfant.

⇒ Un travail de fond doit être mené sur les principes directeurs du Service d'écoute en vue de construire de manière participative **un code de conduite**. L'ensemble du personnel en contact avec les enfants, y compris le chauffeur et le personnel d'entretien doivent être formés sur les politiques de Sauvegarde des Enfants<sup>13</sup>.

**Le référencement.** La manière dont il se déroule répond totalement à la définition de cette activité. En effet, l'orientation ou le référencement en travail social comprend le conseil, la mise en relation avec le service, le suivi et idéalement l'évaluation du service rendu. Ainsi, les sages-femmes accompagnent les enfants vers le service médical de gynécologie et leur apportent du réconfort lors de la consultation. Quant au responsable du service, il accompagne les enfants et leurs familles vers la BMM et s'assure que le service a été rendu. Lorsque le dossier arrive au Parquet, la chargée de suivi des cas vérifie son évolution. Si le dossier bloque au niveau du Parquet, le Service d'écoute peut se constituer partie civile aux côtés des familles (même si cette activité est rare et pas forcément pertinente). Le référencement reflète l'engagement du Service d'écoute à s'assurer que les enfants victimes sont traités selon leurs droits dans chaque entité. Aussi, le dossier de signalement complété est transmis aux acteurs de justice par l'envoi d'un courrier où le numéro d'enregistrement du dossier est notifié.

⇒ L'évaluation des services rendus est cependant à consolider. Elle pourrait se faire de différentes manières : analyse des blocages par des études de cas et par la participation effective des enfants.

---

<sup>13</sup> Keeping Children safe, *Developing Children Safeguarding Policy and Procedures*, Facilitator's guide, 2014

**Les outils de gestion des cas.** Le Service d'écoute possède un ensemble de fiches alimentant la composition du dossier de l'enfant victime. Ces fiches ont l'avantage d'être simples et faciles à utiliser, elles peuvent être rapidement complétées et ne viennent pas alourdir le processus de traitement du dossier. L'enregistrement se fait en indiquant l'année et le numéro d'arrivée de l'enfant : ex : N°15/22 signifie que l'ouverture du cas a eu lieu en 2015 et que l'enfant était le 22<sup>ème</sup> dossier à être traité.

Cependant, ces fiches ne reflètent pas le bilan de l'évaluation immédiate en termes de danger et de temporalité de la réponse ni la planification de l'intervention selon les besoins identifiés. Elles donnent l'impression d'avancer au cas par cas et d'être dans une logique de « réagir plutôt que d'agir », ce qui peut créer là aussi du stress chez le personnel et avoir un impact sur la qualité de l'intervention.

⇒ L'ajout de deux fiches est nécessaire : sur le niveau de danger du cas et sur le plan d'intervention

**Clôture et archivage des dossiers.** Les dossiers sont classés au fur et à mesure dans une armoire fermée à clé se trouvant dans la salle de réunion selon l'organisation suivante : un classeur où sont rangés l'ensemble des fiches de signalement des cas d'agressions sexuelles et physiques ; un classeur dans lequel sont agrafés par enfant, les fiches de services rendus, de compte rendu, l'extrait de naissance et éventuellement le certificat médical produit par la gynécologue ; un classeur avec l'ensemble des fiches de signalement des cas sociaux sans préciser les services rendus car ces cas sont systématiquement orientés vers la juge des enfants. Il n'est nulle part spécifié si les dossiers sont en état de clôture ou pas. Or la clôture est l'étape finale de la gestion des cas et doit correspondre à des critères spécifiques établis au niveau du service, qui ne sont pas déterminés. L'arrêt de l'accompagnement correspond au référencement vers les services de justice et au traitement judiciaire. Par la suite, très peu de contacts subsistent avec les enfants et les femmes, vu que les activités de réinsertion sociale ne font pas partie intégrante du périmètre d'action du Service d'écoute.

⇒ Afin de mieux documenter les cas, les critères de clôture et de transfert des dossiers doivent être déterminés au niveau du Service d'écoute.

**La résilience selon Boris Cyrulnik**, c'est savoir rebondir après un événement pénible qui a déstabilisé l'existence, c'est la capacité à vivre, à réussir et à se développer positivement en dépit de l'adversité, c'est reprendre un développement après une agonie psychique, se remettre à vivre.

Agir pour éviter la double victimisation dans le parcours de l'enfant immédiatement après les faits est source de résilience. Cependant, ce cheminement n'est pas suffisant. Il doit se poursuivre par l'accompagnement de l'enfant là où il vit, là où il risque de montrer des signes de traumatismes non résolus. La notion de bien-être est le socle de la clôture du dossier.

⇒ Le Service d'écoute met en place les conditions favorables au développement de la résilience des enfants en veillant à ce que l'enfant soit accompagné tout au long du traitement immédiat du cas. Cependant, la violence subie a des conséquences lointaines. Pour s'assurer que l'enfant est sur le chemin de la reconstruction et vit dans un environnement protecteur, il doit s'inscrire en synergie avec d'autres acteurs, dans un dispositif qui permet l'élaboration du traumatisme (délai de 2 à 3 ans).

### **Les actions de sensibilisation de la population**

On peut estimer que ces activités font partie intégrante du processus de gestion des cas dans le sens où elles permettent d'augmenter les sources d'identification des cas. Celles-ci sont menées dans les écoles et les communautés les plus vulnérables (précarité), auprès des autorités religieuses et visent à faire connaître les types de violence et les conséquences et à faire reconnaître l'existence de la maltraitance envers les enfants afin d'encourager les signalements par le biais de débats conférence, de séances IEC. Les messages sensibilisent entre autres sur la fin du mariage d'enfants afin de donner

une même chance aux filles. L'idée est d'engager les populations à se responsabiliser vis-à-vis de la violence faite aux enfants et de leur partager l'existence du Service d'écoute, d'informer sur l'existence d'un numéro vert. Le message est le suivant : « Il est devenu possible de signaler au regard de l'existence des services de prise en charge ».

Lors de la rencontre avec une école où des actions de sensibilisation ont été dispensées, la pertinence que cette activité soit menée par du personnel du Service d'écoute est clairement apparue, du fait qu'une relation de confiance et personnalisée se crée dans cet espace. Les élèves sensibilisés avaient retenu quelques enseignements sans toutefois se rappeler en détail la localisation du Service d'écoute et les chiffres composant le numéro vert. Ceci démontre l'importance de mettre en place une stratégie de sensibilisation consolidée et de laisser à disposition des supports visuels détaillés sur les services.

**Tableau 12 : Nombre de séances de sensibilisation et de population touchée en 2017-2018**

Période	Lieux	Nombre	Nbre de personnes	Sexe masculin	Sexe féminin
2017	IEC dans les écoles	8	986	399	587
	Conférence auprès de la communauté	3	675	386	289
	IEC dans les villages	0	0	0	0
2018	IEC dans les écoles	10	1285	539	746
	Conférence auprès de la communauté	3	587	322	265
	IEC dans les villages	4	212	121	91

Les actions de sensibilisation menées par le Service d'écoute sont pertinentes et répondent en partie à l'approche stratégique visant la réduction des violences. Elles se déroulent dans des lieux divers (écoles, villages, espaces publics, quartiers de grande précarité afin d'atteindre tous les enfants à risque dont les enfants les plus défavorisés). Elles doivent cependant être plus ciblées et orientées vers la participation des enfants. Ces actions de sensibilisation sont menées en collaboration directe avec les autres acteurs de la protection dont les représentants religieux, les acteurs de justice, les associations. Des réunions de préparation se tiennent dans les locaux du Service d'écoute pour identifier les stratégies à adopter selon les phénomènes décelés et les lieux et zones d'intervention (quartier sensible, espaces publics, écoles). Les associations, en tant qu'acteurs de proximité servent de relais avec les communautés pour faciliter l'organisation des séances de sensibilisation.

Chacun estime qu'à ce jour, la population est informée et que le silence autour des violences faites aux enfants est brisé, malgré un chemin encore long à parcourir. Cependant, les violences faites aux femmes restent encore fortement imprégnées de tabous et très peu dénoncées. Aussi force est de constater que **le manque de relais communautaires peut être un véritable frein à l'impact des actions de sensibilisations. De même, ces actions visent très peu le changement de comportement et la prévention de la violence.**

- ⇒ Les actions de sensibilisations conjointes ont permis que les cas soient dénoncés et que le Service d'écoute soit connu ainsi que les autres acteurs de protection. En impliquant le Muftorat, elles donnent un poids certain aux messages divulgués, ce qui est un pas en avant dans la lutte contre les violences.
- ⇒ Cependant, ces actions vont devoir progressivement viser le changement de comportement (Communication pour le Changement de comportement) et la prévention alors qu'à ce stade, elles se situent plus dans des actions IEC (Informations/Education/Communication).
- ⇒ Aussi au vu du nombre de cas dans la tranche des adolescent(e)s, des outils spécifiques de protection pourraient être envisagés tels que des boîtes à images dans les écoles. Des techniques de sensibilisation et de prévention inspirées de l'approche participative, où des enfants formés

(enfants ambassadeurs dont des enfants handicapés) parlent à d'autres enfants<sup>14</sup> que ce soit dans les quartiers ou dans les écoles peuvent être promues.

⇒ D'autres approches telles que la mise en place de Points focaux protection dans les écoles (enseignants formés à détecter, et orienter vers les Services d'écoute) peuvent également être intéressantes mais elles demandent l'élaboration de projet solide afin de s'assurer de la pérennité de telles approches (sur base du principe Ne pas nuire et de la confidentialité).

### Les actions de renforcement des capacités

**Tableau 13 : Formations dispensées entre 2016 et 2018**

Thématiques	Participants	Date
Le cadre juridique	Personnel SE	21 décembre 2016
Les concepts de la maltraitance et l'Information/Education et Communication (IEC)	Personnel SE	
La prise en charge psychologique	Personnel SE	Décembre 2018 (3 jrs par île)
La psychologie de l'enfant et l'écoute (en France)	Chef de service et psychologue	Avril 2017 (21 jrs)
Le mariage précoce	Autorités communales	26-27 octobre 2017
Formation sur la gestion du stress	Personnel SE	En prévision

Il a été difficile de rassembler les informations sur les formations dispensées entre 2014 et 2018 et sur le nombre de participants à ces formations. Il n'y a pas d'outils d'enregistrement de ces données qui faciliteraient leur exploitation avec des indicateurs genrés. Malgré ce fait, et sachant que des formations ont été dispensées, on constate que le personnel et les partenaires estiment tous nécessaire de poursuivre le renforcement des capacités. Cette demande récurrente porte à réflexion sur le processus de renforcement des capacités en lui-même. En effet, dispenser des formations non suivies de supervision formative a peu d'impact.

- ⇒ Le processus de renforcement des capacités doit inclure des temps de formation et de coaching (observation d'entretiens à partir de grilles conçues conjointement). Il est également fortement recommandé de mettre en place des séances d'analyse de la pratique professionnelle où les intervenants peuvent s'entraider dans la résolution des problèmes et tester de nouvelles pratiques dans un lieu sécurisé avant de les mettre en œuvre directement lors des entretiens avec les enfants.
- ⇒ Durant ces formations, des outils peuvent être construits avec les participants pour les aider dans leur réalité quotidienne de travail par exemple une grille d'observation initiale reprenant l'état émotionnel de l'enfant, état émotionnel de la famille, les symptômes chez l'enfant, l'observation des interactions, les ressources de l'enfant et de la famille à ce stade. La formation doit comprendre des temps où les intervenants apprennent à adopter des formulations respectueuses de la souffrance de l'enfant en vue de rétablir les meilleures conditions de développement.
- ⇒ Les acteurs de la protection intervenant en travail social peuvent aussi promouvoir des temps de rencontres collectifs où ils échangent et partagent leurs bonnes pratiques (Intervision) et où ils peuvent aussi partager leurs lectures respectives. Il ne faut pas forcément attendre les temps de formation pour avancer dans l'apprentissage.
- ⇒ Et enfin, au-delà de la formation sur la gestion du stress, il est indispensable de mettre en place des espaces de supervision émotionnelle où les intervenants peuvent déposer les émotions liées à leur travail et avancer plus sereinement dans l'accompagnement des enfants et de leurs familles.

<sup>14</sup><https://handicap-international.fr/fr/actualites/peter-15-ans-sourd-muet-et-defenseur-des-droits-de-l-enfant>

## **L'encadrement administratif du Service d'écoute**

Le Service d'écoute ne possède pas de manuel de procédures administratives propre au service. Concernant la gestion des ressources humaines, le recrutement se fait par affectation en fonction des titres des postes à pouvoir (sage-femme, suivi juridique), mais sans qu'il n'y ait un référentiel de compétences en termes de savoir, savoir-être et savoir-faire pour intervenir dans le champ de la protection des enfants. Il n'y a pas de profil de poste définissant les rôles et tâches requises de chaque membre auquel le personnel pourrait se référer ni de grilles d'auto évaluation des compétences promouvant la réflexivité (analyse de sa propre pratique).

Le responsable de services devrait avoir à sa disposition quelques outils simples de supervision du personnel. Durant la consultation, le service a été assuré uniquement par deux personnes sur six, plus de la moitié du personnel étant en congés. Ce genre de situation porte préjudice à l'organisation du service, à la qualité de la prise en charge et peut conduire à de la surcharge de travail pour le personnel resté actif. Il ne s'agit pas ici de porter un jugement, mais de montrer l'importance d'avoir des outils de gestion des congés et des absences pour éviter ce type de désorganisation.

Des réunions périodiques (pas forcément hebdomadaires mais bimensuelles) devraient être organisées et animées par le responsable du Service d'écoute en vue de faire le bilan des cas en cours, de déterminer la répartition des dossiers et d'organiser les actions à venir, de débattre des orientations du Service. Ce type de rencontre vise à souder l'équipe autour d'une vision et d'objectifs communément partagés. Le compte rendu de ces réunions doit être archivé.

La gestion du courrier se fait par le classement des courriers entrants et sortants. L'archivage des dossiers comme notifié plus haut doit absolument être amélioré. Ainsi que la gestion de la base de données informatique Excel. Celle-ci est remplie par le responsable du service et elle est tenue à jour. Cependant, n'ayant pas de formation de base en Excel, ce dernier perd beaucoup de temps à rassembler ces données et à les exploiter, au risque de commettre des erreurs. La base de données est sauvée sur une clé USB, ce qui va à l'encontre de la protection des données mais cette solution a été choisie au vu du manque de disque dur et du fait que les appareils informatiques ne sont pas protégés contre les surtensions. Tous ces problèmes seront résolus dès que la nouvelle base de données visant la centralisation des informations des trois Services d'écoute sera opérationnelle.

Le Service d'écoute est équipé de 2 ordinateurs (dont un en panne), d'imprimante, de tables et chaises en suffisance. Il a accès à un véhicule mis à disposition par l'UNICEF qui est utilisé pour les actions de PEC et de sensibilisation. Ici il est très important de bien revenir sur la fonction première du Service d'écoute qui est orientée VERS la personne et de prioriser l'usage du véhicule pour les actions de PEC.

Les lieux qui ont été réhabilités sont agréables avec des espaces aérés. Ils pourraient être plus adaptés à l'accueil d'enfants surtout plus jeunes : il manque des petites chaises, des tables à hauteur d'enfants, etc.). La salle d'entretien est plus sombre et moins accueillante, mais elle respecte le principe de la confidentialité (calme et pas de passage).

⇒ De manière générale, la gestion administrative du Service d'écoute peut être améliorée en introduisant quelques outils de gestion des ressources humaines, d'archivage et de gestion de l'information. L'élaboration d'un référentiel de compétences de base de l'agent de protection permettrait de cadrer les affectations du personnel, de fixer les attentes en termes de réalisations par agent et de les évaluer.

## **Les actions de plaidoyer**

Les actions de plaidoyer reposent sur les données issues des 3 services d'écoute et de protection. A ce jour, elles n'ont pas été suffisamment considérées comme crédibles pour avoir une portée réelle auprès des décideurs. Le nouveau progiciel fonctionnel depuis fin 2018, visera à améliorer la régularité de publication et la qualité des données des services d'écoute et de protection des enfants et femmes

victimes de violence aux Comores. Ce qui devra être un outil de plaidoyer pour une meilleure protection des enfants et des femmes victimes de violence. Comme il a été relevé dans le chapitre sur les mécanismes de coordination, le plaidoyer ne peut être porté uniquement par les Services d'écoute mais doit relever d'un système plus macro de coordination qui n'a pas assez de poids dans la configuration actuelle. Les représentants religieux doivent aussi être fortement impliqués dans le plaidoyer au-delà des actions de sensibilisations.

- ⇒ Des grandes thématiques de plaidoyer doivent émerger des rencontres des comités de coordination, s'appuyant sur les données fiables et être adressées aux décideurs concernés. Ainsi, la gratuité de l'expertise médico-légale et des premiers soins, l'accès dans la prise en charge médicale à des kits d'urgence pour limiter la contamination au VIH /SIDA (72h) et le risque de grossesses non désirées (jusqu'à 120h), l'avortement thérapeutique pour les grossesses précoces (situation dramatique), etc.
- ⇒ Les actions de plaidoyer doivent aussi toucher les acteurs de justice pour améliorer la célérité des dossiers et bannir l'impunité. Elles doivent atteindre les acteurs de santé pour une plus grande implication dans la prise en charge des cas.
- ⇒ Les actions de plaidoyer doivent également s'appuyer sur des documentations de cas (à travers des témoignages anonymes respectant le principe Ne pas Nuire). La parole de l'enfant et de sa famille, comme cela a été démontré lors des focus groups doit être portée au plus haut niveau (approche participative).

### **L'ouverture d'un service d'écoute à Foubouni**

Le Service d'écoute de Foubouni a été ouvert fin décembre 2018 et est considéré comme un projet pilote visant à relever les enjeux et défis de cette délocalisation au niveau communal. Ce service est composé d'un responsable de service, juriste de formation travaillant auparavant à Moroni (expérience avérée dans le domaine) et d'un adjoint affecté depuis un mois qui n'a pas encore reçu de formation spécifique pour mener les entretiens d'évaluation immédiate. Le service est localisé dans les bureaux de la commune d'Itsahidi. Il faut d'emblée souligner le souhait et l'engagement de la commune pour l'intégration de ce service dans ses locaux, mais aussi relever le peu de moyens dont elle dispose pour ce faire.

Jusqu'à la date de l'évaluation, 5 cas ont été traités par le Service de Foubouni, dont 2 cas d'agression sexuelle (viol) et 3 cas sociaux. Pour la prise en charge médicale, les cas sont transmis à la clinique ASCOBEF sans appui au déplacement sauf pour les cas urgents où le service de Moroni envoie la voiture. Il n'y a pas de convention avec l'hôpital de proximité qui ne dispose pas d'un service de gynécologie permanent. Le service de Foubouni travaille avec la gendarmerie de la zone non formée à l'audition des enfants victimes de violence.

Dans l'échange avec un agent de santé communautaire et le responsable administratif de l'hôpital, il a été constaté que le service d'écoute n'est pas connu par les acteurs de proximité ni par les populations. Il n'a aucun ancrage communautaire. De plus, au niveau de la commune, le bureau est très exposé et le principe de confidentialité n'est pas respecté (Lors de la visite, un cas de viol sur une enfant de 8 ans était en cours de traitement : le personnel du service d'écoute a signalé le manque total de discrétion autour de la gestion de cette situation : curieux autour du bureau, enfants et famille écoutés par le personnel de la commune, etc.).

### **Points d'attention en lien avec le fonctionnement des Services d'écoute de Mohéli et d'Anjouan :**

- Le Service d'écoute de Mohéli fonctionne avec un seul personnel. Dernièrement, la responsable a été confrontée à une série d'enlèvements de jeunes enfants dans un quartier sans que l'auteur ne soit identifié. Pour prévenir d'autres enlèvements, la responsable du service, très courageuse et engagée, fait du « porte à porte » pour sensibiliser les parents au fait de ne pas laisser leurs

enfants sans surveillance. Hormis l'aspect dramatique de cette forme de violence faite aux enfants, on peut aussi se poser la question de la sécurité du personnel d'un service d'écoute et mettre en place des mesures de mitigation des risques en engageant systématiquement 2 personnels par service au minimum.

- Le Service d'Anjouan est intégré au niveau de l'hôpital, ce qui a pour effet de faciliter le référencement pour la prise en charge médicale. Cependant, au même titre que pour le Service d'écoute ouvert à Fombouni, la responsable du Service d'Anjouan signale la difficulté de préserver la confidentialité des cas au niveau de l'hôpital, ce qui va à l'encontre du respect des Droits des enfants et des femmes victimes.
- ⇒ La stratégie de délocalisation des services d'écoute pour plus de proximité avec les populations est à encourager afin d'identifier un plus grand nombre d'enfants et de femmes victimes. Cependant, pour être efficace, le Service d'écoute doit avoir une connaissance approfondie des acteurs de la zone sur qui s'appuyer et doit se faire connaître. Un nombre minimum de personnels doit être mis à disposition ainsi que des moyens de fonctionnement. Ces services devront garder un lien de proximité avec le service central de Moroni pour la prise en charge médicale et juridique, mais devront devenir autonomes sur les mécanismes d'identification et de suivi social (voire psychosocial) des cas.
- ⇒ Des processus de renforcement des capacités des acteurs locaux de santé et de justice doivent être déployés (sur les attitudes de base dans l'accueil, etc.).

#### **En résumé, l'appréciation de l'efficacité du service d'écoute de Ngazidja.**

La totalité des bénéficiaires rencontrés ont salué les activités mises en place par le Service d'écoute. Elles leur ont permis de retrouver la dignité et le chemin de l'espoir. Au niveau de la prise en charge, les financements reçus ont permis de proposer des soins médicaux, du soutien juridique et psychologique. Pour réaliser ces activités, le Service d'écoute compte sur des intervenants externes et ces activités fluctuent au rythme des fonds disponibles. Les activités d'enregistrement des dossiers et de référencement sont dispensés par le personnel agent de l'Etat.

Pour réaliser l'ensemble de ces activités, il est nécessaire de mettre à disposition des ressources humaines suffisantes et des moyens importants. Il est donc possible qu'à un moment donné, le Service d'écoute doive recentrer ses activités sur un des domaines d'intervention (la prise en charge immédiate) et laisser d'autres acteurs mener les sensibilisations, même si cette articulation est pertinente.

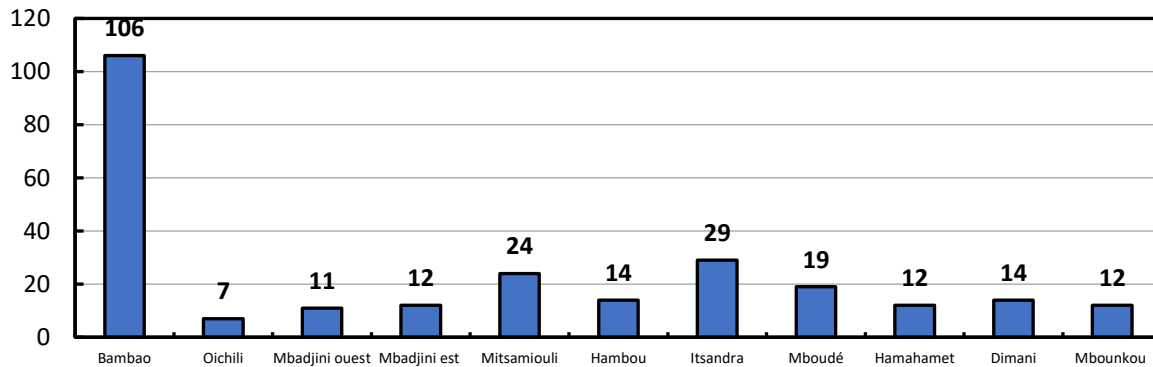
Il a été difficile d'estimer le niveau d'atteinte des résultats du Service d'écoute. En se basant sur les nombres d'enfants reçus et les services reçus par enfant, il est possible d'estimer que le Service d'écoute est efficace pour les enfants mais beaucoup moins pour les femmes. Cependant, il le serait encore plus si le Service d'écoute possédait un document de fonctionnement et un manuel de procédures administratives introduisant des outils de gestion des ressources humaines propres à un service et en s'appuyant sur un système de référent de cas.

### **3.3.2. Le principe d'équité**

Le Service d'écoute adresse les inégalités selon le sexe : un nombre important de cas de violence faite aux filles sont dénoncés. Cependant, il faut remarquer que les violences physiques à l'encontre des garçons sont beaucoup moins rapportées et que les enfants handicapés qui sont 4 fois plus à risque d'être victimes de violence ne sont pas identifiés, ce qui est un fait alarmant. Les messages divulgués durant les sensibilisations doivent être plus inclusifs et prendre en compte ce constat pour atteindre tout autant les garçons que les filles, et les enfants handicapés. Concernant l'âge, les femmes de plus de 18 ans ne sont pas suffisamment touchées. Les données disponibles ne permettent pas d'identifier si toutes les couches sociales sont touchées par les actions du Service d'écoute.

Enfin, les régions ne sont pas adressées de manière équitable. En effet, et de façon très logique, le graphique ci-dessous montre que les cas sont le plus dénoncés dans la région où est localisé le Service d'écoute. Ce qui soutient l'initiative de répliquer les Services au plus près des communautés afin d'atteindre l'ensemble des enfants et des femmes de l'Ile victimes de violence.

**Graphique 2 : Nombre de cas par région**



### 3.3.3. Impact

L'impact le plus important est sans conteste le fait que les familles viennent dénoncer les cas de maltraitance. Lors de la consultation, des parents (mères, pères, frères, tuteurs) accompagnaient leurs enfants victimes pour être entendus et recevoir les services requis. Les témoignages des parents montrent que les comportements changent dans le sens de la protection des enfants victimes. Cependant, beaucoup d'intervenants, de familles et d'enfants témoignent de blocages au niveau du traitement judiciaire des dossiers qui pourraient à terme décourager les familles et réduire le nombre de cas de dénonciation.

Un autre impact positif de l'existence du Service d'écoute est la collaboration avec la Brigade des Mœurs et des Mineurs et la juge des enfants et l'implication, même si elle doit encore se structurer, des associations de protection.

La consolidation des données des trois Iles est également un résultat positif et démontre l'implication de structures étatiques telle que la Délégation Générale des Droits de l'Homme.

Le système de protection des enfants se consolide progressivement. L'élaboration de la Politique Nationale de Protection des Enfants en 2016 peut être considérée comme une forte avancée dans ce domaine, promue par les données issues des Services d'écoute, entre autres. Cependant, l'impact sur la lutte contre les VBG est encore minime et un effort important est à produire en ce sens par les acteurs concernés au-delà du Service d'écoute.

## 4. Défis et potentialités

Cette section vise à répondre aux questions d'évaluation afin d'étudier **le critère de durabilité/viabilité du Service d'écoute**. Quel est le niveau d'appropriation par le Gouvernement, et les communautés du Service d'écoute ? Le Service d'écoute peut-il fonctionner en dehors de supports financiers externes ?

La section présente les défis et potentialités pour assurer la durabilité et l'efficacité du Service d'écoute de Ngazidja et la réplcation.

## 4.1. Durabilité

La durabilité du Service d'écoute est assurée en partie par son institutionnalisation. Cependant, les activités de prise en charge (médicale, juridique et psychologique) sont encore très dépendantes des financements externes. Pour assurer cette durabilité, il faudrait que l'intégration du Service d'écoute soit formalisée dans le cadre organique du Commissariat Général en charge de la Solidarité, de la Protection sociale et de la Promotion du Genre, afin de plaider pour l'obtention d'allocations de fonds institutionnels. L'appropriation par les communautés est encore insuffisante. Par contre les collectivités territoriales rencontrées se sont montrées très motivées à insérer ces services au niveau des communes, mais n'ont aucun moyen à leur disposition pour assumer cette intégration. Le renforcement ou la création de mécanismes de coordination plus efficace pourra améliorer la viabilité des Services d'écoute.

Le Service d'écoute est un acteur de première ligne dans la prise en charge des cas de maltraitance qui permet que les cas soient traités le plus rapidement possible et en respectant les Droits des enfants. Cependant l'octroi de cette mission n'est pas sans défis. Ceux-ci ont égrené le document et sont repris ci-dessous sous forme de résumé de même que les potentialités.

## 4.2. Défis

- La formalisation institutionnelle du Service d'écoute
- La mise en place d'un système de gouvernance qui connecte les niveaux communautaire, insulaire et national entre eux
- L'optimisation de l'efficacité et de l'efficacité des Services d'écoute par la professionnalisation des équipes des divers Services d'écoute et de protection
- La mobilisation des fonds alloués et l'affectation des ressources humaines disponibles et qualifiées en travail social dans les diff erents secteurs de la Protection des Enfants
- La prise en charge d'un plus grand nombre d'enfants et de femmes victimes
- L'atteinte d'une grande partie de la population dans les actions de sensibilisation et de prévention dont les jeunes
- L'existence d'instruments éducatifs et de protection (inexistence de structures d'accueil d'urgence, pas de quartier des mineurs, etc.)
- La faiblesse du système institutionnel et les fréquentes restructurations administratives
- L'identification effective des lieux de maltraitance ( coles, écoles coraniques, familles, quartiers, etc.) afin de mieux cibler les actions de sensibilisation et de prévention
- L'identification de tout type de violence faite aux enfants dont les enfants handicapés qui restent INVISIBLES
- La prise en charge complète jusqu'à assurer la résilience des enfants et des femmes due au manque de services relais (en termes de moyens et non pas d'engagement).
- Le changement de comportement des familles et des populations en général. Les actions de sensibilisation visent l'information mais devrait aussi viser la prévention
- La compréhension du travail social comme étant le métier au cœur de la protection
- Le canal pour la création de structures de protection de proximité
- La formation continue de l'ensemble des acteurs de protection dont les acteurs de justice sur l'audition des enfants et le processus judiciaire respectueux des Droits des enfants et des femmes
- La formation initiale en travail social et en psychologie
- La déclinaison effective des Services d'écoute
- Le traitement judiciaire des dossiers
- Les mécanismes de coordination entre les acteurs de protection
- La mise en place d'un fichier de familles d'accueil d'urgence
- La collecte et le rapportage de données fiables

### 4.3. Potentialités

- L'existence d'Instruments nationaux de protection : la Politique Nationale de Protection des Enfants, la Politique Nationale de l'égalité et de l'équité du Genre et la Feuille de route sur la lutte contre les VBG 2017-2019, la SNPE
- La ratification des Instruments internationaux dont la Convention des Droits des Enfants en 1991
- La loi sur la décentralisation qui devrait permettre le transfert de compétences et la définition de missions claires et articulées entre les niveaux insulaires et nationaux
- La tendance des populations à dénoncer les cas grâce aux actions de sensibilisation impliquant tous les acteurs dont les représentants religieux
- L'engagement fort des acteurs associatifs de protection basé sur le bénévolat
- L'existence des Services d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence
- Un système formel de protection des enfants avec des services de base : Le Service d'écoute, les Brigades des Mœurs et de Mineurs, les juges des enfants qui collaborent ensemble
- L'existence de la cartographie du système de protection
- L'existence de partenaires techniques et financiers convaincus de l'importance des Services d'écoute tels que l'UNICEF et le financement de l'Organisation Riyali et de l'Union Européenne qui donnent au Service d'écoute plus de visibilité et de capacités opérationnelles
- Les échanges entre l'UNICEF, le Service Universitaire de Formation Professionnelle et l'Institut de formation en Travail Social à Madagascar
- L'appropriation par l'Etat des Services d'écoute, même si elle doit être renforcée
- La base de données commune aux trois Iles centralisée à la Délégation des Droits de l'Homme
- Les mécanismes de solidarité au niveau communautaire

## 5. Leçons apprises et bonnes pratiques

Cette section présente les leçons apprises et les bonnes pratiques informant sur la **modélisation et la réplification des services d'écoute et de protection** au niveau des mairies, en dégagant les principes essentiels et fondateurs d'une offre de services de qualité et ancrée dans le contexte comorien.

### Un Service d'écoute doit avoir un périmètre d'intervention délimité

Le Service d'écoute intervient dans le temps immédiat et post immédiat de la violence subie. C'est un acteur de première ligne. Les Services d'écoute n'ont pas la capacité structurelle d'assurer l'entièreté du processus de gestion des cas et travaillent en synergie avec d'autres acteurs de protection. Il est en priorité un service VERS la personne. Les actions vers les acteurs et les décideurs, sont recommandées et menées avec d'autres acteurs.

### Un Service d'écoute doit fonctionner avec des ressources humaines compétentes

Le nombre de ressources humaines minimal est de 3 personnes : 1 responsable de services qui supervise l'équipe, répartit les dossiers, appuie les dossiers complexes, réunit les partenaires de prise en charge, et remplit la base de données ; 2 agents sociaux qui jouent le rôle de premier référent des cas (point focal enfants et point focal femmes). Le référent s'assure que les services sont rendus dans le respect des Droits de l'enfant et dans son Intérêt supérieur et selon le plan d'intervention. Il est responsable d'un nombre délimité de dossiers d'enfants ou de femmes (environ 15 dossiers si l'agent social assume par ailleurs les actions de sensibilisation). Dans l'idéal, le Service d'écoute intègre des postes de sage-femme et de psychologue, ainsi que celui de secrétaire pour l'accueil et l'archivage des dossiers et s'adjoit les services d'un avocat. Il réfère aux services hospitaliers ou cliniques privées pour la prise en charge médicale.

Un référentiel de compétences de base de l'agent social est élaboré et le plan de renforcement des capacités s'y réfère et intègre la supervision formative et la supervision émotionnelle.

**Tableau 14 : Exemple de référentiel de compétences en travail social**

Compétences en savoir	Compétences en savoir-être	Compétences en savoir-faire
Connaissance des services disponibles dans la zone d'intervention	Accueil	Maitrise des techniques d'évaluation immédiate (savoir recueillir la parole sans l'influencer)
Connaissance de la psychologie et du développement de l'enfant dont l'enfant handicapé	Disponibilité	Maîtriser les techniques d'écoute (reflet du sentiment, reformulation, etc.)
Connaitre le cadre juridique de la protection	Humilité	Être en mesure de repérer les situations à risque et de danger et d'évaluer les risques vitaux
Connaissance des conséquences de la violence subie	Engagement	Savoir adapter sa communication aux enfants dont les enfants handicapés
Connaissance des principes de l'inclusion	Empathie	Maitrise des techniques de médiation familiale
Connaissance du cycle de la violence faite aux femmes	Non jugement	Maîtrise des techniques d'accompagnement social des enfants et des femmes
Notion sur l'approche systémique	Gestion du stress	Maîtriser les techniques de sensibilisation
Connaissance de la résilience	Bienveillance	Maîtrise du travail en équipe
...	Regard résilient sur les situations	Maîtrise des outils de gestion de l'information
	Être porteur des valeurs du Service d'écoute	Savoir orienter vers les services
	Être à l'écoute de ses collègues	...
	...	

### **Un Service d'écoute possède une boîte à outils adaptée**

Une boîte à outil minimale d'un Service d'écoute dans sa fonction VERS la personne comprend : un registre d'accueil, une fiche de signalement, un dossier unique par bénéficiaire, un plan d'intervention décrivant les actions à mener et les responsabilités, une fiche d'écoute téléphonique, une fiche d'entretien (social, psychologique), une fiche de suivis des services rendus, une base de données désagrégées des bénéficiaires, un répertoire des services disponibles (annuaire), ...

Dans sa fonction VERS les acteurs, la boîte à outils comprend : les contenus des formations et des séances de sensibilisations et un manuel d'animation ; un document récapitulatif des personnes formées ; les comptes-rendus des réunions d'échange ; un outil de communication externe.

Dans sa fonction VERS les décideurs, la boîte à outils comprend : les outils statistiques mensuels ; les indicateurs et leurs suivis ; le rapport annuel avec analyse quantitative et qualitative des actions menées ; les documents de bonnes pratiques, de témoignages ; les outils de plaidoyer.

### **Le système de référencement du Service d'écoute vers les acteurs médicaux et de justice doit être clairement défini**

Chacun connaît son rôle et ses limites et s'engage à les respecter afin d'éviter les chevauchements et la double victimisation de l'enfant et de sa famille et des femmes victimes de violence. Tout référencement doit être formalisé et explicité à l'enfant (accord préalable).

### **Un Service d'écoute doit articuler ses interventions avec les acteurs associatifs de protection pour assurer le continuum de services**

Le responsable du service et les agents sociaux doivent connaître les structures d'appui de leur zone d'intervention afin d'assurer une continuité dans l'accompagnement de l'enfant par des actions de réinsertion sociale. Ces actions reposent sur l'élaboration de projets personnalisés visant la résilience des enfants. L'action du Service d'écoute s'articule en cohérence avec les services existants dans l'environnement immédiat. Ainsi, il peut intégrer dans ses bureaux, quelques activités menées par des associations locales œuvrant dans la protection.

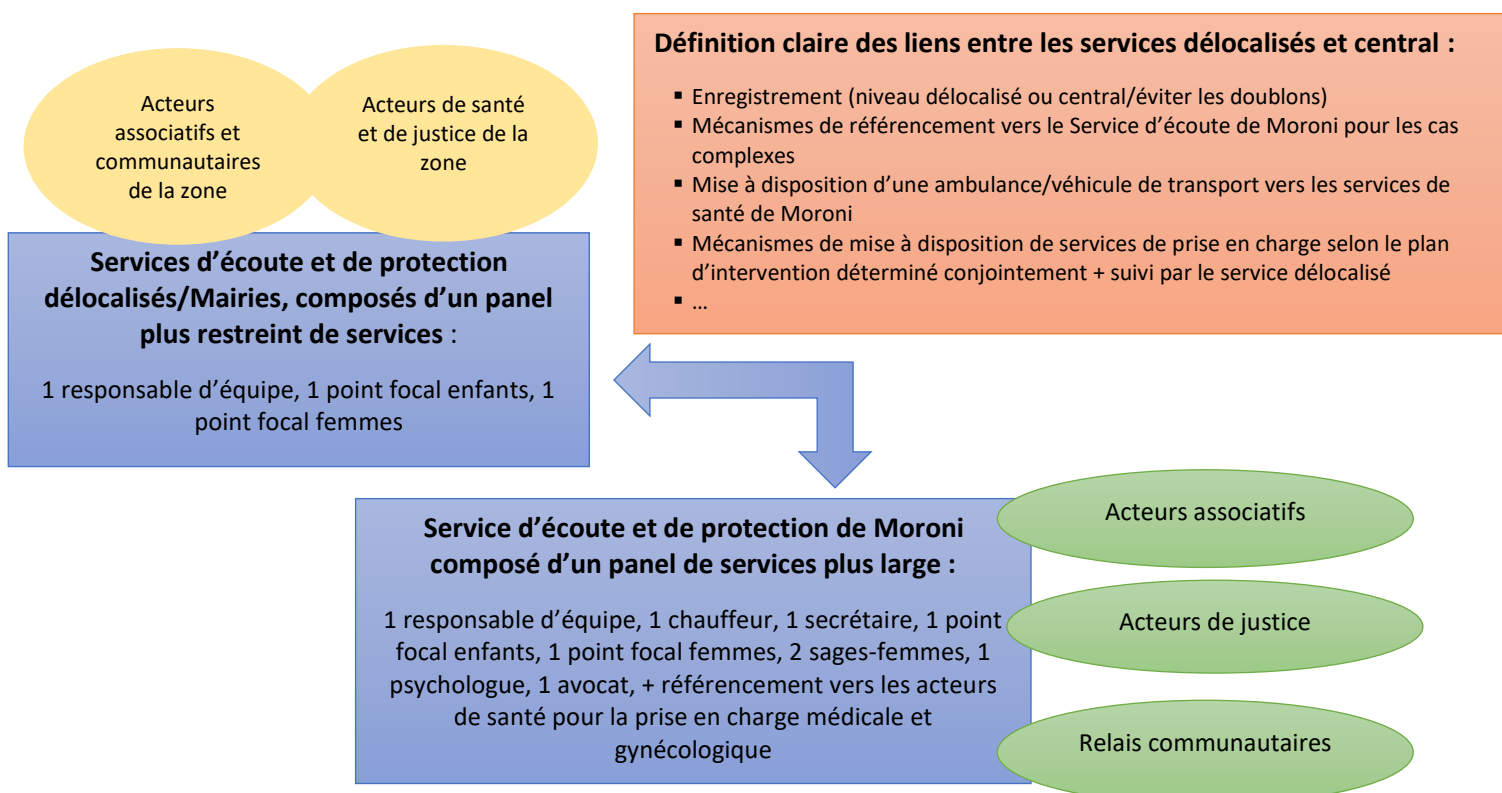
## Un Service d'écoute doit développer une approche intégrée

L'approche intégrée peut se décliner de différentes façons. Soit les services sont réunis en un même lieu, ce qui est l'idéal. Si cela n'est pas réalisable, les acteurs travaillent selon des mécanismes de référencement clairement déterminés et connus de tous. Un groupe de gestion multidisciplinaire des cas se réunit régulièrement afin de traiter les cas complexes en complémentarité. Ce groupe doit être composé de structures directement en contact avec les enfants. Dans plusieurs pays, les Services intégrés sont installés dans des hôpitaux afin que les enfants reçoivent rapidement les soins de santé requis. A ce stade, le Service d'écoute doit rester dans les locaux actuellement occupés. Il serait intéressant que la BMM puisse y détacher un policier pour y mener les auditions sur place.

### Et aussi :

- Un Service d'écoute s'appuie sur **des principes directeurs connus et respectés** par l'ensemble du personnel.
- Un Service d'écoute met en place des **conditions sécuritaires** de travail pour ses agents.
- Un Service d'écoute doit promouvoir un environnement protecteur en son sein en formant son personnel sur le **code de conduite**.
- Un Service d'écoute doit avoir un **équipement minimum** et un espace qui assure la confidentialité aux femmes et aux enfants et leurs familles et qui soit un espace amis des enfants.
- Un Service d'écoute doit avoir dans la mesure du possible **un véhicule à disposition** qui serve en priorité au transport des enfants et des femmes.
- Un Service d'écoute doit pouvoir s'appuyer sur des **structures d'accueil d'urgence (familles d'accueil ou centre d'hébergement temporaire)**.
- Un Service d'écoute n'intègre des stagiaires que sous certaines conditions (période de briefing et de débriefing, tâches bien déterminées, viennent en renfort, signent le code de conduite).
- Un Service d'écoute doit pouvoir s'appuyer sur un **réseau de relais communautaires**.
- Un Service d'écoute doit posséder des **outils de gestion des ressources humaines** dont un plan de renforcement des compétences. La formation minimale du personnel doit comprendre les concepts liés à la maltraitance faite aux enfants et aux femmes, le cadre juridique, la gestion des cas, la relation d'aide, les techniques d'entretien d'évaluation immédiate, la gestion du stress.

### Schéma 7 : Mécanismes de répliation des Services d'écoute



## 6. Conclusions et Recommandations

### Les principales conclusions de cette évaluation

En cherchant à inscrire sa logique d'intervention autour de la prise en charge et de la sensibilisation, le Service d'écoute apporte une réponse cohérente et qui répond aux besoins des enfants victimes de violence. Cependant, la prise en compte des violences faites aux femmes reste un point d'intervention à améliorer. De même, la considération d'un filet de protection inclusif prenant en compte les facteurs de vulnérabilité que sont le handicap et la précarité sociale, doit être amélioré.

Le Service d'écoute a pu au fil des années de mise en œuvre améliorer ses pratiques professionnelles malgré le fait que les compétences des personnels doivent encore être renforcées par une approche de supervision formative. La pertinence de l'intervention est avérée et conduit à une prise de conscience au niveau des populations de l'obligation de protéger les enfants en dénonçant les actes de violence. Cependant, le changement de comportement au niveau familial et communautaire doit être fortement encouragé par des actions de sensibilisation plus ciblées visant à prévenir la violence et à éviter la double victimisation des enfants et des femmes victimes.

Les familles et les enfants se sentent soutenus par le personnel du Service d'écoute, ce qui est un facteur de réhabilitation psychique. Cependant, le manque d'actions de réinsertion psychosociale sur le moyen et long terme limite le processus de guérison des traumatismes consécutifs à la violence subie et les capacités de résilience. Les mécanismes de référencement et de contre-référencement et de coordination dans la gestion des cas existent et doivent être consolidés par une meilleure définition des places et des rôles de chaque acteur et par une meilleure redevabilité de chacun, dont les acteurs de justice. Un plaidoyer doit être mené pour que les enfants et les femmes victimes puissent avoir accès aux soins de santé d'urgence gratuits.

Le manque de formation initiale en travail social et en psychologie aux Comores invite à travailler en collaboration avec les pays avoisinants dont Madagascar dans le cadre d'échanges et de partage d'expériences.

La nouvelle base de données (progiciel) devra promouvoir une meilleure appréhension de la problématique de la violence faite aux enfants et aux femmes, pour un plaidoyer plus élaboré, qui permettra une mobilisation plus forte du Gouvernement autour de ces questions.

La pérennité des actions de Service d'écoute et la perspective de modélisation et de réplication sont encore fragiles et demandent à être soutenues financièrement du fait des conditions budgétaires des Comores.

**Les recommandations** ont été élaborées de manière participative lors de l'atelier de validation du rapport d'évaluation (02 juillet 2019), en impliquant un grand nombre d'acteurs de protection (social, justice, santé) et une forte représentation des parties prenantes impliquées dans le processus d'évaluation et l'intervention. La présence à l'ouverture de l'atelier de personnalités de haut niveau pouvant porter le plaidoyer pour renforcer le système de protection des enfants aux Comores est aussi à noter. Les Directions régionales de la Promotion du Genre et les personnels des Services d'écoute et de protection d'Anjouan et de Mohéli, ainsi que les juges des enfants de ces deux Iles ont pu participer à cette journée de réflexion et s'approprier les résultats obtenus. Il faut aussi mettre en exergue le fait que les recommandations de l'atelier de validation ont servi également à orienter et nourrir les travaux de l'atelier qui s'est tenu les 03 et 04 juillet 2019 organisé par le Commissariat National de la Solidarité, de la Protection sociale et de la Promotion du genre, de rencontre entre les parties prenantes de la lutte contre les Violences basées sur le genre.

Les recommandations suivantes s'adressant aux diverses parties prenantes de la protection aux Comores sont présentées par ordre de priorité.

## **Aux Directions ayant les Services d'écoute et de protection sous leur tutelle**

**Recommandation 1 :** Afin de respecter les principes de la Convention relative aux Droits de l'Enfant, **développer une démarche qualité** au niveau des Services d'écoute qui consiste en un processus d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies par les manuels de procédures, une gestion rigoureuse des ressources humaines, des évaluations régulières intégrant l'aspect genre et handicap, un document de fonctionnement, un plan de renforcement des capacités du personnel et la mise en œuvre de politiques de protection institutionnelle. Veiller à ce que le Service d'écoute assume sa fonction essentielle de service VERS la personne et que les cas soient gérés en prenant en compte l'ensemble des besoins des victimes dont l'intervention médicale rapide (ainsi dans les 72 heures après l'agression sexuelle/kit d'urgence). Mener avec les autres acteurs des actions de prévention et de sensibilisation orientées vers toutes les strates de la population (dont les populations les plus marginalisées). Devenir progressivement et selon le rythme de chaque service et en fonction des contextes, plus opérationnel en proposant des heures d'ouverture durant les après-midis ainsi que la réception des appels téléphoniques 24h sur 24.

**Recommandation 2 :** **Prioriser l'aspect inclusif de la protection** en intégrant tous les facteurs de vulnérabilité dont le handicap et le genre. En fonction des moyens octroyés et des compétences humaines disponibles et qualifiées, mesurer la capacité des Services d'écoute à intégrer les activités destinées aux femmes victimes en considérant la disponibilité et l'effectivité des services d'accompagnement des femmes (Plateforme de lutte contre les VBG, etc.). Concernant l'approche fondée sur les droits humains, renforcer l'approche participative en impliquant les bénéficiaires à tous les niveaux du processus.

**Recommandation 3 :** **Développer un mécanisme de coordination de proximité réactif et autonome**, réunissant l'ensemble des secteurs de la protection. Ceci en reformulant les missions du comité de pilotage et/ou en redynamisant les Comités des Enfants Vulnérables/Comité de Protection au niveau communal. Eviter les chevauchements dans les rôles de coordination et intégrer les associations de protection selon leurs mandats et missions. De ces mécanismes doivent émerger les stratégies conjointes de sensibilisation et de prévention, et un groupe restreint de gestion multidisciplinaire des cas. Intégrer ces mécanismes de coordination au niveau national dans la Plateforme de protection récemment créée et formalisée. Ces comités sont à considérer comme des antennes de la plateforme nationale.

**Recommandation 4 :** **Assurer un meilleur ancrage communautaire** des Services d'écoute par la sensibilisation et la formation des relais communautaires (agents de santé communautaires, associations villageoises, femmes leaders de la paix etc.), en déterminant leur place et les limites de leur rôle dans le circuit de prise en charge. **Collaborer avec les collectivités territoriales** pour qu'elle puisse héberger les services d'écoute. Tout en gardant à l'esprit le respect des principes fondateurs de la gestion des cas que sont la confidentialité et Ne pas nuire. Les communes acceptant cette collaboration doivent le faire en étant informées et en considérant ces enjeux fondamentaux. Veiller à ne multiplier les services d'écoute que si les conditions sont réunies pour assurer une prise en charge minimale et dans des conditions qui ne nuisent ni à l'enfant ni aux femmes ni au personnel.

### **Au niveau des décideurs :**

**Recommandation 5 :** L'Etat étant le premier responsable de la protection des enfants, **formaliser au niveau institutionnel les Services d'écoute et de protection** (les inscrire dans le cadre organique) afin de leur donner une reconnaissance officielle et leur permettre d'avoir accès à des allocations budgétaires. Inscrire les structures de protection dans la Politique Nationale de Protection de l'Enfant et dans le plan stratégique de mise en œuvre.

**Recommandation 6 : Développer des mécanismes de coordination** entre les directions responsables des Services insulaires d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes, en vue d'harmoniser les orientations, la collecte, gestion et diffusion des données statistiques.

**Recommandation 7 : Appuyer la création d'un Office national de protection de l'enfance** ayant des répondants dans les Iles (Directions insulaires de protection de l'enfance). Envisager la création d'un Ministère des Affaires Sociales, de la Protection des Enfants et de la Promotion du Genre indépendant du Ministère de la Santé.

**Recommandation 8 : Œuvrer progressivement et mettre à disposition les moyens pour la création de centres de prise en charge intégrée** des enfants et des femmes victimes de violence (One stop center) où les services sont réunis en un même lieu.

#### **Au niveau des acteurs de la protection**

**Recommandation 9 : Poursuivre l'engagement autour de la protection des enfants et des femmes** par la participation dynamique aux mécanismes de coordination afin d'assurer un continuum de services et la prise en charge globale et intégrée en complémentarité et en cohérence et selon les besoins identifiés des enfants et des femmes victimes de violence surtout au niveau psychosocial (groupes de paroles, suivi à domicile, etc.).

**Recommandation 10 : Veiller à la consolidation du traitement des dossiers judiciaires** afin de ne pas décourager les dénonciations et de s'assurer que le Droit des enfants et des femmes est respecté à tous les niveaux de la procédure.

#### **Au niveau de l'UNICEF :**

**Recommandation 11 : Continuer à fournir un appui technique et financier** dans la durée aux Services d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence, dont l'existence répond pleinement aux besoins spécifiques de ces populations, en appuyant la démarche qualité (recommandation 1), par l'appui à la reconnaissance et la valorisation du travail social dans le champ de la protection (échanges avec l'Institut de Formation en Travail social de Madagascar) afin de contribuer au renforcement des capacités des agents de terrain, en favorisant des échanges sous régionaux entre les acteurs de protection multisectoriels, en appuyant la production d'un manuel de gestion des cas et d'un manuel sur le paquet minimum de services.

**Recommandation 12 :** Approcher l'UNFPA et définir **une approche commune et inclusive** pour une meilleure considération de la problématique des groupes les plus à risques (handicap) et des femmes victimes au niveau des Services d'écoute et de protection.

*Ces recommandations visent à assurer une protection inclusive des enfants et des femmes victimes de violence afin que leurs droits soient respectés en conformité avec les normes internationales et nationales.*

# Annexes

## Annexe 1 : Termes de Référence de l'évaluation

### 1. Contexte

Au cours de cette dernière décennie, les Comores font face à une multiplication des diverses formes d'exploitation dirigées à l'encontre des enfants.

En vue de lutter contre les violences faites aux enfants, l'UNICEF accompagne depuis 2004, le Gouvernement de l'Union des Comores dans la mise en place des services d'écoute et de prise en charge des enfants victimes de violence. A ce jour trois services d'écoute sont opérationnels dont un dans chaque île. Parmi les sites fonctionnels, le Service d'écoute et de protection des enfants victimes de violence de Ngazidja qui a été mis en place par l'UNICEF, l'île Autonome de Ngazidja et l'Association Comorienne du Bien-Etre de l'Enfant (ASCOBEF) en 2004. Depuis 2011, ce service est intégré au sein de la Direction Générale des Affaires Sociales de Ngazidja. Il est géré conjointement avec l'association ASCOBEF.

Les objectifs de ce service d'écoute sont notamment de sensibiliser la population à dénoncer tout cas d'abus et de maltraitance à l'encontre des enfants, et d'assurer une prise en charge médicale et psychologique des enfants victimes et d'initier des actions en justice contre les auteurs d'abus envers des enfants.

Le Service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja a toujours bénéficié de l'appui financier et technique de l'UNICEF depuis sa création. Quatorze (14) ans après sa création, le Service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja s'est développé. Il dispose d'un local et d'un personnel affecté par l'exécutif de Ngazidja.

Toutefois, ce service est confronté à plusieurs défis notamment le manque de compétences du personnel, les retards au parquet dans le traitement des dossiers d'agressions sexuelles sur les mineurs, l'implication fréquente de personnes intermédiaires dans les dossiers auprès de la justice en faveur des agresseurs sur les mineurs, favorisant leur libération avant le jugement de leur peine. Il est confronté aussi à l'inadéquation des structures étatiques responsables du leadership et de la coordination du système de protection des enfants, de la collaboration entre acteurs à tous les niveaux ainsi qu'à l'insuffisance des ressources financières. C'est dans ce contexte que l'UNICEF Comores en collaboration avec la Direction Générale des Affaires Sociales de l'île Autonome de Ngazidja, a décidé de recruter un consultant international pour réaliser l'évaluation du Service d'écoute et de protection des enfants et victimes de violence de Ngazidja.

### 2. Objectifs de la consultation.

Les objectifs de cette évaluation sont de :

- Analyser la pertinence et l'efficacité du service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja ;
- Identifier des facteurs contextuels du service d'écoute qui auraient contribué à l'atteinte des meilleurs résultats ;
- Apprécier la contribution des différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre des activités du service d'écoute ;
- Mesurer le degré d'atteinte des résultats du service d'écoute au cours de la période 2014 -2018 (impact, effet, extrants) ;
- Analyser les contraintes, les succès et défis du service d'écoute et les leçons apprises
- Identifier les potentialités institutionnelles pour supporter une mise à l'échelle du projet au niveau des communes de l'île ;
- Formuler les conclusions, les recommandations en vue d'améliorer les performances du service d'écoute.

### 3. Portée

L'évaluation envisagée couvrira les activités du service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja entre 2014 et 2018.

### 4. Critères et questions

Cette évaluation s'appuiera sur des critères ODCE/CAD bien connus tout en gardant un caractère formatif priorisant les leçons apprises et l'approche prospective. Elle portera essentiellement sur des questions évaluatives et descriptives comme : a) la logique d'intervention ; b) les priorités, pratiques et approches ; c) les résultats obtenus ; d) les défis et potentialités ; e) les leçons apprises, bonnes pratiques et recommandations.

#### a) Cadre logique des résultats attendus

- Existe-t-il une théorie du changement et un cadre logique des résultats à atteindre ?
- Est-ce qu'il existe des données désagrégées, des indicateurs, des références, des cibles et des moyens de vérification pour les résultats que visent les interventions envisagées ?
- Les résultats envisagés sont-ils en ligne avec les priorités nationales ? (Pertinence)

#### b) Priorités et approches

- Quelles sont les priorités du service d'écoute ?
- Quelles sont les services offerts ?
- Comment la coordination avec les autres secteurs est faite ? (Coordination)
- Quelle est la principale source des ressources techniques et financières ?

#### c) Résultats obtenus

- Quelles sont les grandes réalisations du service d'écoute ?
- Dans quelle mesure ces réalisations ont permis d'adresser les inégalités selon le sexe, les couches sociales et les différentes régions de Ngazidja ? (Equité)
- Dans quelle mesure les résultats planifiés dans le domaine de la lutte contre les violences faites aux enfants sont réalisés ? (Efficacité) ;
- Quel a été le ratio coûts-avantages ? (Efficience).

#### d) Défis et potentialités

- Quels sont les principaux obstacles pour atteindre les résultats prévus ?
- Qu'est ce qui a marché ? Quels étaient les facteurs facilitateurs ?
- Qu'est ce qui n'a pas marché ? Pourquoi ?
- Quels sont les besoins non comblés ?
- Quelles stratégies doivent être envisagées pour adresser les obstacles et barrières rencontrées et renforcer les facteurs facilitateurs identifiés ;
- Quelles sont les ressources et capacités au niveau du gouvernement et des communautés qui pourraient aider à atteindre les résultats envisagés même en l'absence de support extérieur ? (Durabilité/viabilité).

#### e) Leçons apprises, bonnes pratiques et recommandations

- Quelles sont les leçons apprises et bonnes pratiques qui peuvent informer la mise en place progressive des services d'écoute dans les mairies ?

### 5. Equipe d'évaluation

L'évaluation sera conduite par un consultant international pour une période approximative de quinze jours calendaires. Le consultant s'appuiera sur les services du Comité de pilotage du service d'écoute. Le Consultant international sera basé à Moroni en Grande Comore.

## **6. Produits attendus**

Le Consultant International d'évaluation doit présenter au comité de pilotage, moins de deux jours après la signature du contrat, la note méthodologique et le plan de mise en œuvre des termes de référence de la présente évaluation. Il doit également vers la fin de la mission aux Comores, animer un atelier de présentation du draft du rapport et recueillir les commentaires et contributions de l'audience pour la finalisation du document.

Le rapport d'évaluation final doit être rédigé en français, avec un résumé exécutif des principales conclusions et recommandations pour actions, pour 40 pages maximum (hors annexes).

## **7. Supervision de l'évaluation**

Les travaux de l'évaluation du service d'écoute seront conduits sous la supervision conjointe du Directeur Général des Affaires Sociales de l'île Autonome de Ngazidja et de l'UNICEF. Le Comité de pilotage du Service d'écoute supervisera la mise en œuvre de l'exercice d'évaluation. Concernant l'UNICEF, le consultant international sera supervisé par la Représentant Adjointe avec le concours de l'Administrateur du programme protection.

## **8. Localisation et condition de travail**

Le consultant travaillera à la fois aux Comores et à distance. L'UNICEF fournira de l'espace de bureau pour le consultant. Le consultant peut être amené à voyager sur le terrain. Le travail se déroulera sur une durée de quinze (15) jours ouvrables.

## **9. Produit final**

Un rapport d'évaluation du service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja.

## **10. Durée estimée du contrat ; rémunération, autres termes et conditions**

Le consultant sera engagé sous contrat individuel immédiatement après l'achèvement de la procédure de passation des marchés, pour une période approximative de quinze (15) jours. Le nombre exact de jours avec les délais spécifiques devrait être proposée par le consultant et discuté et confirmé par l'UNICEF lors de la signature du contrat. Les termes de référence est une partie intégrante du contrat institutionnel (SSA) à signer avec le consultant. Les montants et les modalités de paiement sont l'objet de négociations, mais doivent se conformer aux normes des Nations Unies.

**Une ventilation détaillée du budget (projet de budget) doit être soumise avec la proposition de projet technique.**

## **11. Qualifications et expérience requises**

Le consultant pour la réalisation de cette évaluation doit :

- Être titulaire d'un diplôme postuniversitaire (MASTER II, DEA ou DESS) en développement organisationnel, en administration ou en sciences sociale ;
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins 8 ans dans le domaine de l'évaluation ;
- Avoir des connaissances approfondies sur les questions relatives aux droits de l'enfant et les programmes de protection adaptés aux enfants ;
- Avoir des bonnes capacités d'écoute, de communication et de travail en équipe ;
- Avoir des connaissances sur l'équité notamment liée au genre ;
- Avoir une Maîtrise parfaite de l'outil informatique et de l'Excel 2007 ;
- Avoir une maîtrise parfaite du français (écrit, lu, parlé).

## Annexe 2 : Agenda de la consultation

<b>Agenda</b> <b>Evaluation du Service d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja</b> <b>Du 16 juin au 4 juillet 2019</b>	
<b>Horaires</b>	<b>ACTIVITES</b>
<b>Lundi 17 juin 2019</b>	
8h00 - 15h00	Réunion de briefing avec l'Administrateur chargé de la protection de l'UNICEF et le Directeur Général des Affaires Sociales de Ngazidja
15h00 - 17h00	Finalisation de la note méthodologique et du plan d'action
<b>Mardi 18 juin 2019</b>	
09h00 - 12h 00	Réunion avec le Comité de pilotage du Service d'écoute
12h00 - 13h00	Rencontre avec le chef de service d'écoute et de protection des enfants victime et femmes victimes de violence - Moroni
15h30 - 16h00	Rencontre avec le Représentant de l'UNICEF
<b>Mercredi 19 juin 2019</b>	
8h00 - 16h00	Visite et rencontre avec les Responsables et l'équipe du service d'écoute et de protection des enfants victimes de violence : Entretien collectif et individuel et observations sur site
<b>Jeudi 20 juin 2019</b>	
9h00 - 10h00	Réunion avec le Délégué Général aux Droits de l'Homme
10h30 - 12h30	Réunion avec le Directeur ASCOBEF
14h00 - 16h00	Rencontre Directrice et FG enseignants et élèves
<b>Vendredi 21 juin 2019</b>	
8h30 - 10h00	Visite de la Brigade des mineurs
10h30 - 13h00	Service d'écoute et de protection EFVV
15h00 - 16h00	Rencontre avec la Secrétaire Générale de la Mairie de Moroni
<b>Samedi 22 juin 2019</b>	
En continu	Rédaction premier draft et complément d'informations au service d'écoute
9h00 - 10h00	Rencontre avec la juge des enfants
15h00 - 16h00	Rencontre ex-coordinatrice ASCOBEF Projet PASE
<b>Lundi 24 juin 2019</b>	
9h00 - 10h00	Réunion avec la Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés
10h30 - 11h30	Rencontre avec le représentant du Muftorat
14h00 - 15h00	Rencontre avec les bénéficiaires (enfants et familles) des prestations du service d'écoute en groupe
15h30 - 16h30	
<b>Mardi 25 juin 2019</b>	
09h00 - 11h00	Rencontre avec les associations de protection de l'enfant : HIFADHU, MWANA TSIWAMDZIMA, CAP, SUBUTI WAMBE, FAHAC
11h30 - 12h30	Procureur Général près de la Cour d'appel de Moroni
13h00-14h00	Séance de travail avec le chargé de suivi évaluation UNICEF
14h30 - 16h00	Réunion de travail sur l'agenda de l'atelier UNICEF / DGAS et rencontre du Health Specialist UNICEF
<b>Mercredi 26 juin 2019</b>	
9h00 - 11h15	Focus group multisectoriel (Service d'écoute, social, santé, juridique, judiciaire)
11h30 - 12h30	Rencontre avec l'avocat du Service d'écoute
<b>Jeudi 27 juin 2019</b>	
9h00 - 17h00	Fombouni : rencontre avec une bénéficiaire, séance de travail avec le Service d'écoute, rencontre avec la Mairie de la commune d'Itsahidi, visite à l'hôpital, rencontre avec Me Sitti Said Hassan, responsable d'associations
<b>Vendredi 28 juin 2019</b>	
9h00 - 17h00	Rédaction du rapport d'évaluation
<b>Samedi 29 juin 2019</b>	
9h00 - 17h00	Rédaction du rapport d'évaluation

11h00-12h00	Rencontre avec la Directrice Nationale de la Promotion du Genre
<b>Lundi 1<sup>er</sup> juillet 2019</b>	
9h00 - 12h00	Présentation du rapport d'évaluation au DGAS et l'Administrateur de l'UNICEF chargé de la protection. Organisation de l'atelier
<b>Mardi 2 juillet 2019</b>	
8h00 - 17h00	Atelier de présentation du rapport d'évaluation et recueil des commentaires et contribution (environ 40 participants)
<b>Mercredi 3 juillet 2019</b>	
8h00 - 16h00	Intégration des commentaires de l'atelier dans le rapport
11h00-11h45	Réunion de débriefing avec le Représentant de l'UNICEF, la Représentante Adjointe et l'Administrateur chargé de la protection
<b>Jeudi 4 juillet 2019</b>	
9h 00	Depart de Moroni (KQ 265)

## Annexe 3 : Liste des personnes rencontrées

### Institutions étatiques :

- Directeur Général des Affaires Sociales : Ahamed Said AHAMED
- Délégué aux Droits Humains : Moegni KASSIM
- Coordinateur du Service d'écoute, Délégation aux Droits Humains (DDH) : Papa HASSANE

### Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés :

- Présidente de la CNDHL : Sittou Raghdat MOHAMED
- Vice-présidente : Justine Emma RAZAFIARISOA
- Rapporteur : Ismaël SAID BACAR

### Collectivités territoriales :

- Secrétaire Générale de la Mairie de Moroni : Armia MATTOIR
- Premier Adjoint au Maire d'Itsahidi Foubouni : Ahmed HOUBABI
- Secrétaire Général de la Commune d'It d'Itsahidi : Mohamed Bacar TQBIBOLI

### Comité de pilotage :

- Directeur Général des Affaires Sociales de Ngazidja : Ahamed Said AHAMED
- Administrateur au programme UNICEF : Ismaël SAADI
- Rapporteur CNDHL : Ismaël SAID
- Coordinateur du service d'écoute DDH : Papa HASSANE
- Directeur de cabinet du Grand Moufti : Mohamed Mohamed AHMED
- Chargée de la promotion du genre : Maimouna IBRAHIM
- Commissaire de police et chef de service Brigades mineurs : Darouèche AHMED
- Officier de police judiciaire : Ahamada ABDOU
- Agent communication genre (représentante du service protection de la famille et de l'enfant) : Dananira CHAMSIA
- Agent Petite enfance : Hadjira DJOUMOI
- Chef de service d'écoute et de protection : Mziarani MRADABI
- Sage-femme du service d'écoute et de protection : Fatima Ali ALI
- Journaliste ORTN: Mohamed said DJAFFAR

### Muftorat :

- Directeur de Cabinet du Grand Moufti : Mohamed Mohamed AHMED
- Secrétaire général du Muftorat : Said Abdallah RIFKI

### Personnels Service d'écoute :

- Responsable de service : Mziarani MRADABI
- Secrétaire assistante : Faiza MZE ALI
- Sage-femme : Fatima Ali ALI
- Sage-femme : Nadjma MOUSSA
- Chargée de la communication : Assimaou Mohamed ABDOU
- Responsable du Service d'écoute de Foubouni : Safina BACAR
- Adjoint à la responsable du Service d'écoute de Foubouni : Ibrahim YOUSOUF

### Acteurs de Justice :

- Procureur Général près de la Cour d'Appel de Moroni : Mohamed SOIHILI DJAE
- Juge des enfants : Sakina Mayera DHOIMIRI
- Juge cadial : Elamin SAID

### Brigade des mineurs (BMM) : 6 femmes et 4 hommes

- Commissaire Divisionnaire et Chef de service de la BMM : Darouèche Ahmed BEN SAID
- Adjointe du Chef de service : Mariata AHAMADA
- 5 Inspecteurs de police et 3 Officiers de police

UNICEF :

- Représentant : Marcel OUATTARA
- Représentante adjointe : Marie-Reine CHIREZY FABRY
- Administrateur chargé de la protection : Ismaël SAADI
- Health Specialist : Said Ali MBAE
- Chargé de Suivi-Evaluation : Mohamed Ahamada Ali

Acteurs associatifs en individuel :

- Directeur Exécutif ACSOBEF : Ali Said SALIM
- Ex coordinatrice du Projet PASE : Loulou Said ISSAHAMA

Rencontre avec les acteurs associatifs (6) :

- Fédération des associations des personnes handicapées (FAHAC) : Ismael SAID
- MWANA TSIWAMDZIMA: Ndaja Said ABDALLAH, Aniami MCHANGAMA
- SUBUTI WAMBE (Plateforme nationale contre les VBG) : Elarif MINIHADJI
- C.A.P : Djamal ABDOULKARIM
- HIFADHU : Zahara DAHALANI

Focus group multisectoriel (13) :

- DGAS : Ahamed Said AHAMED
- DGDH : Papa HASSANE
- DNPG : Dananira CHAMSIA
- Responsable du Service d'écoute : Mradabi MZIARANI
- Secrétaire assistance du Service d'écoute : Faiza Mzé ALI
- Avocat du Service d'écoute : Zaïd OMAR
- Gynécologue ASCOBEF : Mailaty ABDOU
- Commissaire de Police BMM : Darouèche Ahmed BEN SAID
- Inspecteur de police BMM/ Aboubacar MFOIHAYA
- HIFADHU : Zahara DAHALANI
- MWANA TSIWAMDZIMA : Aniami MCHANGAMA
- SUBUTI WAMBE : Elarif MINIHADJI
- Chargé de programme UNICEF : Ismael SAADI

Rencontre avec les acteurs communautaires

- Foubouni avec Me Sitti Said Hassan, responsable d'associations
- Echange avec un agent de santé communautaire

Bénéficiaires des actions de prise en charge :

- En focus groups : 3 enfants filles et 4 parents dont 2 pères et 2 mères
- En entretien individuel : 1 jeune fille

Bénéficiaires des activités de sensibilisation du Service d'écoute :

- Directrice et enseignants de l'Ecole Publique Application : 4 dont 1 femme et 3 hommes
- Elèves de l'Ecole publique : 7 dont 5 filles et 2 garçons

Autres :

- Consultant ingénieur chargé de la Base de Données (BD) des services d'écoute et de protection : Abdallah Said SOILHI

Atelier de validation du 02 juillet 2019 :

	Noms et prénoms	Fonction	Sexe
1	Zaitouny DAOUD	Juge des enfants au tribunal d'Anjouan	F
2	Hadidja Hassani ALI	Directrice du Genre de Mohéli	F
3	Zaharati MOHAMED	Responsable du service d'écoute de Mohéli	F
4	Elarif MINIHADJI	Chargé de communication ONG Soubouti wambé	H
5	Maimouna IBRAHIM	Direction Nationale de la promotion du Genre	F
6	MCHANGAMA Aniami	Personne Ressource ONG Moina Tsiwamdzima	H
7	DAROUECHE Ahmed Said	Commissaire du la Brigade des Mineurs	H
8	AHMED Ismaila	Commission Nationale des droits humains et des Libertés	H
9	Najda Said ABDALLAH	Présidente ONG Moina Tsiwamdzima	F
11	Mohamed Issoufa BOUNOU	Commandant compagnie gendarmerie	H
12	Elhousseine ALLAOUI	Chef de service justice	H
13	Papa HASSANE	Coordinateur des services d'écoute	H
14	ISMAEL Said	Rapporteur CNDHL (Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés)	H
15	Sittina Echat SALIM	Directrice régionale du genre Anjouan	F
16	Fatima BACAR	Responsable du service d'écoute d'Anjouan	F
17	Daoulati HAMID	Juge des enfants au tribunal Mohéli	F
18	Ismael SAADI	Administrateur du programme protection UNICEF	H
19	Mohamed Mohamed AHMED	Mouftorat	H
20	DIAKHITE YAGO	VNU, Unicef Comorers	H
21	Ali Said SALIM	Directeur Exécutif ASCOBEF	H
22	Abdallah Moina SOILIH	Journaliste ORTC (Office de la radio et télévision des Comores)	H
23	Mohamed Abdou MMADI	Chargé de la petite enfance (éducation)	H
24	Echata Mohamed ALI	Chargé de la protection sociale (direction nationale protection sociale)	F
25	Omar ZAID	Avocat du service d'écoute	H
26	Dawiat MOHAMED	Directrice Nationale du Genre	F
27	Chaarane MOHAMED	Journaliste Alwatwan (Journal de l'Etat)	H
28	Safina Bacar ALI	Responsable du service d'écoute de Foubouni	F
29	Mzé Ali FAIZA	Secrétaire assistante du SE	F
30	Mohamed Djalim ALI	Secrétaire Général du Gouvernorat de Ngazidja	H
31	Mradabi MZIARANI	Responsable du service d'écoute de Ngazidja	H
32	AHAMDA Youssouf	Journaliste (ORTN)	
33	Mohamed Soilihi DJAE	Procureur Général, près la Cour d'Appel de Moroni	H
34	Bahiya SOULAYMANE	Journaliste Alwatwan (Journal de l'Etat)	H
35	Ratsiraka ALI	Journaliste caméraman (ORTC)	
36	Said Brahim BOINA	UNFPA	H
37	BILALI Mohamed Laila	Directrice administratif et financier (commissariat régional du genre de Ngazidja)	F
38	Marie Reine Chirezy Fabry	Responsable adjointe UNICEF	F

## Annexe 4 : Questionnaires d'évaluation

<b>Entretien individuel avec le Directeur Général des Affaires Sociales</b>	
1	Quelles sont selon vous les principales difficultés rencontrés par les enfants face à la maltraitance ces dernières années aux Comores ?
2	Quels sont les défis rencontrés par le service d'écoute dans la mise en œuvre de ses activités ? Ce service répond t il aux Politiques de protection nationales ?
3	D'après vous, l'approche développée par le service d'écoute (sensibilisation et prise en charge) est-elle pertinente par rapport aux enjeux ?
4	Y a-t-il un plan d'action pour mettre en place cette approche ? Quelles sont les difficultés dans la mise en place du plan d'action ?
5	Quels sont les plus grands obstacles rencontrés dans le traitement des dossiers d'enfants et de femmes victimes ?
6	Comment caractériseriez-vous le partenariat avec les autres acteurs de la protection ?
7	Est-ce qu'un code de conduite existe pour le personnel du centre ?
8	Quelles sont les principales sources de ressources techniques et financières du centre ? Quelles seraient les pistes pour maintenir les activités du service d'écoute malgré le retrait des bailleurs ?
9	Le fonctionnement du comité de pilotage présente-t-il des défis ? lesquels ? comment les relever ?
10	Comment la base de données a-t-elle été construite ? les données sont-elles désagrégées ?

<b>Séance de travail avec l'équipe du service d'écoute et de protection des enfants et des femmes victimes de violence de Ngazidja</b>	
<b>Cette séance de travail se déroulera en trois temps : un temps de travail en commun sur le fonctionnement du service et ses défis, un temps d'entretien individuel, un temps d'observation et d'approfondissement des outils. Elle commence par une présentation des personnels (leur back ground)</b>	
1	D'après vous, quelles sont les principales raisons de la mise en place du service d'écoute et de protection ? Parler moi de la situation des enfants face à la violence aux Comores.
2	Quels sont les services y proposés aux enfants et aux femmes (rôle et place de chacun) ? Ces services vous semblent ils complémentaires ? Des aspects importants sont-ils absents d'après vous ? (Utiliser l'outil 'Maison des services')
3	Comment se fait la coordination avec les autres services ? Quelles sont les forces et faiblesses de cette coordination ? (Environnement externe du centre)
4	Comment se fait le circuit de traitement des cas d'abus ? Est-il bien défini ? (Selon le cycle de la gestion des cas/schématiser à partir d'un exemple concret)
5	Quels sont les changements observés chez les bénéficiaires ? dans les communautés ? dans les familles ?
6	Quels sont les grands moments de l'évolution du service d'écoute et de protection ? (Utiliser la ligne du temps)
7	Ce qui vous aide à remplir votre rôle ? (Formations reçues, ...)
8	Au niveau communautaire, sur quelles ressources s'appuie le service d'écoute ? Quelles autres ressources pourraient être sollicitées ?
9	Est-ce que les enfants et les familles ont des moments pour donner leur avis sur le service ?
Ensuite, travailler en entretien individuel avec les sages-femmes, le chargé de communication, le chargé de suivi en vue d'approfondir leurs pratiques professionnelles et les difficultés rencontrés leur niveau respectif ainsi que leurs forces.	

<b>Entretien individuel avec le chef de service en complément de la séance collective</b>	
1	Quels sont les outils de gestion administrative du service d'écoute ?
2	Quels sont les temps de réunion ? Quels sont les objectifs et les périodicités ? Des réunions se tiennent-elles avec les autres acteurs ? Y a-t-il des moments consacrés aux études de cas ? aux analyses des pratiques professionnelles ? à la supervision clinique ?
3	Comment estimez-vous le niveau de stress de ces équipes ? Quelles mesures sont proposées pour diminuer ce stress ?
4	Quels sont les outils utilisés par le service d'écoute ? (Dossiers d'enfants, fiche de référencement, .de contre référencement, analyse et évaluation des situations, fiche de suivi, ...) Qui les remplit ?
5	Les activités du service prennent-elles en compte la dimension genre, handicap ?
6	Est-ce que des temps de réflexion sur le fonctionnement du service sont organisés ? Si oui, qui les anime ?

<b>Entretien avec les divers acteurs institutionnels et UNICEF</b>	
1	Quels sont les mandats de votre structure ?
2	D'après vous, quels sont selon vous les principales difficultés rencontrés par les enfants face à la maltraitance ces dernières années aux Comores ?
3	Est-ce que le besoin d'avoir un service d'écoute et de protection existe d'après vous ? Expliquez (Pertinence)
4	Quels sont les défis/obstacles que rencontre ce service ? Comment les surmonter ?
5	Approfondir la question sur les collaborations et contributions des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du service d'écoute.

<b>Entretien avec les enfants bénéficiaires du service d'écoute et de protection sous forme de focus groups – Moroni</b>	
L'organisation des focus groups avec les enfants vise à promouvoir la participation des enfants dans les décisions qui les concernent <i>ici</i> l'amélioration de l'accès aux services de protection. Il s'agira de donner aux enfants un espace pour exprimer leurs opinions à propos des services de prise en charge reçus suite à la violence subie et de connaître leurs perceptions de ces services.	
<b>Organisation pratique :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser le regroupement des enfants en dehors des heures scolaires</li> <li>▪ Tenir compte de l'aspect genre et regrouper uniquement des filles ayant été victimes d'un type de violence (filles mères suite à un viol) au nombre de 4 à 5 ayant entre 12 et 16 ans</li> <li>▪ Durée du focus group : 1h00 maximum</li> <li>▪ Lieu : mise à disposition de la salle d'accueil des usagers en s'assurant de la confidentialité</li> <li>▪ Animation par la consultante avec l'appui d'une personne ressource de sexe féminin, externe au service d'écoute (provenant du milieu associatif) qui recevra un briefing sur le déroulement du FG</li> </ul>	
<b>Principes directeurs de l'activité :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier des enfants se sentant suffisamment à l'aise pour s'exprimer en groupe</li> <li>▪ Les focus groups sont animés par deux personnes</li> <li>▪ Démarche de groupe : il ne s'agit pas de viser des témoignages individuels mais de soulever une réflexion de groupe sur l'accès aux services</li> <li>▪ Préparer les enfants sur le thème du focus groups, le contexte, l'anonymat et leur faire un compte rendu après l'atelier de validation</li> <li>▪ Respect de l'anonymat : on partage le contenu du focus groups mais pas l'identité des enfants</li> <li>▪ Communiquer aux parents des enfants le thème du focus groupe et demander leur autorisation orale pour la participation de leurs enfants. Préciser le principe de l'anonymat</li> <li>▪ Veiller à l'état émotionnel des enfants. Laisser les enfants répondre librement et sans obligation. Des entretiens individuels seront proposés si besoin dans le prolongement des focus groups</li> <li>▪ Non-jugement</li> <li>▪ Ne pas Nuire</li> </ul>	
Introduction : Créer la confiance en expliquant l'objectif de la séance. Fixer quelques règles de base de fonctionnement du groupe comme la confidentialité.	

1	Est-ce que nous pourrions dessiner ensemble le parcours d'un enfant qui a subi une forme de violence en réunissant toutes vos idées. Comment on découvre les faits ? L'enfant arrive d'abord dans quel service ? Qui l'amène ? Et ensuite ? ...
2	Expliquer les smileys 'content' 'mitigé', 'pas content'. Demander aux enfants de placer les smileys sur chacune des étapes de prise en charge selon leur évaluation ? Demandez d'expliquer leur choix
3	De quoi a besoin un enfant qui a subi une violence ? Quels sont les conseils que vous donneriez aux prestataires de service pour répondre le mieux possible à ces besoins ?
4	Demander s'il y a des ajouts ou des questions ? Est-ce que cela a été facile pour vous de répondre à ces questions ? Est-ce important qu'on vous demande votre avis ?
	Conclure la séance en les remerciant et en leur disant que nous allons donner un retour de l'atelier où leurs opinions seront partagées.
Ces questions serviront de support à la tenue des FG avec les parents et des entretiens individuels avec les enfants lors du déplacement vers Foubouni.	

<b>Focus groups élèves</b>	
L'objectif de ces focus groups est travailler sur les perceptions de la violence en milieu scolaire, la connaissance des services de prise en charge et d'aborder le rôle que pourraient jouer les élèves dans la lutte contre la violence faite aux enfants.	
1	Expliquer l'objectif de la rencontre et présenter cette situation : 'Il arrive dans la vie que des enfants vivent des choses difficiles. Imaginez que vous observez dans votre école un élève dans la cour qui est bouleversé, il ou elle pleure et se cache derrière un arbre. Que peut-il lui être arrivé ?'. (Amener le groupe à parler des diverses formes de violence : entre élève et enseignants, entre pairs)
2	Quels conseils donneriez-vous à cet enfant ? Vers qui l'orienter ?
3	Est-ce que vous auriez des idées sur comment les élèves eux-mêmes pourraient jouer un rôle dans la lutte contre les violences faites aux enfants ?
	Les remercier et veiller à ce que les élèves se sentent à l'aise après cette séance.
<b>Focus groups avec des enseignants</b>	
1	D'après vous, les enfants sont-ils exposés à des formes de violence au sein des écoles ? (En général)
2	Comment détectez-vous qu'un élève a été exposé à une forme de violence ? Quels signes vous alertent ?
3	Comment les enseignants pourraient-ils jouer un rôle dans la lutte contre les violences faites aux enfants ? (Donner des exemples de bonnes pratiques et les discuter par exemple enseignant point focal, ...)

<b>Focus groups multisectoriels</b>	
L'objectif de ces focus groups est de travailler sur les bonnes pratiques et leçons apprises dans la gestion des cas de protection à partir du service d'écoute et de protection en impliquant une réflexion des acteurs institutionnels et associatifs multisectoriels.	
1	Présentation d'une étude de cas. En partant de cette situation, quelles sont les bonnes pratiques en cours ? quelles sont les sources de blocage ?
2	Présentation de quelques leçons apprises de la consultation
3	A partir de ces leçons apprises, proposer des pistes d'amélioration ?
4	Présenter le rôle du gestionnaire de cas (agent social) et réfléchir sur l'intégration concrète de ce rôle.
5	Retravailler l'étude de cas en intégrant les pistes d'amélioration. Quel impact sur l'enfant et sa famille ?
	Ce contenu pourra évoluer en fonction des résultats de la collecte des données de la consultation

<b>Atelier de validation du 02 juillet 2019</b>	
L'objectif de l'atelier est de présenter le contenu du rapport provisoire et d'en valider les orientations	
	Ouverture par le Secrétaire Général du Gouvernorat de Ngazidja et par la Représentante adjointe de l'UNICEF
<b>1</b>	Présentation Power point du rapport d'évaluation (hormis les recommandations) et discussion
<b>2</b>	Lecture individuelle du rapport (en transversal)
<b>2</b>	Recueil des observations en plénière
<b>3</b>	Travaux en 3 sous-groupes sur les recommandations et les leçons apprises à partir des éléments de contenu du rapport d'évaluation
<b>4</b>	Présentation des résultats des travaux de groupe
<b>5</b>	Validation du rapport d'évaluation par l'assemblée et clôture

## Annexe 5 : Liste des documents consultés

### Documents de référence des Nations Unies :

- Graham, A., Powell, M., Taylor, N., Anderson, D. et Fitzgerald, R. (2013). Recherche éthique impliquant des enfants. Florence : Centre de recherche de l'UNICEF – Innocenti.
- Peersman, G. (2014). Critères d'évaluation, Note méthodologique n° 3, Centre de recherche Innocenti, Florence.
- Rogers, P. (2014). Théorie du changement, Note méthodologique n° 2, Centre de recherche Innocenti, Florence.

### Instrumentaux législatifs en vigueur aux Comores :

- Plan-cadre des Nations Unies pour l'Aide au Développement, (PNUAD/UNDAF), 2015-2021 révisé
- Enquête Démographique et de Santé et à Indicateurs Multiples (EDSC-MICS II), 2012
- Politique Nationale de Protection de l'enfant, Ministère de la Santé, de la Solidarité, de la Protection sociale et de la Promotion du Genre, Commissariat Nationale de la Solidarité, de la Protection sociale et de la Promotion du Genre, décembre 2016
- Feuille de route nationale de lutte contre les violences faites aux femmes et aux mineurs en Union des Comores, Direction Nationale de la Promotion du Genre, 2017-2019
- Stratégie Nationale sur la Protection des Enfants les plus vulnérables aux Comores, Unions des Comores, UNICEF, octobre 2004

### Documents relatifs au fonctionnement du Service d'écoute :

- Cartographie du système de protection de l'enfant dans l'Union des Comores : Rapport des principaux résultats, Maestral International, Janvier-Mars 2016
- Evaluation du système de protection de l'enfant dans l'Union des Comores : Rapport des principaux résultats, Maestral International, Janvier-May 2016
- Rapports d'activités 2014-2015-2016-2017-2018
- Plan opérationnel 2018
- Cadre logique ASCOBEF, subvention Union Européenne, janvier 2016
- Procès-verbal de la réunion du comité de pilotage du Service d'Ecoute, 15 octobre 2014
- Power point des formations dispensées et module sur le mariage précoce
- Termes de référence relatifs à la mise en place d'une base de données au profit des services d'écoute et de protection des enfants et femmes victimes de violence de Ngazidja, Ndzouani et de Mwali et de la Délégation Générale des Droits de l'Homme, 2018
- Rapport d'évaluation des services d'écoute et de prise en charge des enfants victimes d'abus de Ngazidja et Anjouan, Ismaël SAADI, Juin 2005
- Projet de renforcement et de consolidation du Service d'écoute et de protection des enfants victimes de violence de Ngazidja, ASCOBEF
- Fiches outils de gestion des cas du Service d'écoute de Ngazidja

### Documents techniques relatifs à la gestion des dossiers des enfants victimes de violence :

- « Directives Inter-Agences relatives à la gestion de dossiers et la protection de l'enfance », Groupe de Travail sur la protection de l'enfance (GPTE), janvier 2014
- Manuel pratique sur la gestion des cas d'enfants victimes de maltraitance à Madagascar, Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme de Madagascar, UNICEF, 2016
- Formation des acteurs sociaux de la protection de l'enfance sur les compétences clés pour l'accompagnement des enfants vulnérables ou victimes de violence et leurs familles, Guide du formateur et des acteurs sociaux de protection de l'enfance, Terre des Hommes, 2017
- Module de formation sur les violences sexuelles, Projet Ubuntu Care (RDC/Burundi/Kenya), Handicap International
- Developing Children Safeguarding Policy and Procedures, Facilitator's guide, Keeping Children safe, 2014
- Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, ANESM Déc 2009
- Enfants maltraités, Descriptions cliniques, évaluation et prise en charge, Romano H., Collection Psychothérapies créatives, Ed. Fabert, 2009

## **Annexe 6 : Définition de concepts clés de la protection**

### **Victimisation secondaire ou double victimisation**

- L'impact sur les victimes des effets d'une réponse jugée par celles-ci inappropriée au traumatisme subi et à ses conséquences.
- Le résultat d'une réponse inappropriée d'un système (judiciaire, policier, médiatique, médical, éducatif, etc.) ou d'un environnement (proches, amis et amies, famille, conjoint et conjointe, intervenants et intervenantes, etc.).

### **Résilience : capacité de rebondir après un traumatisme**

La capacité de résilience est la capacité d'un individu à rebondir ou à surmonter des épreuves difficiles de manière positive, grâce à un tissage de ressources internes et externes.

### **Travail en synergie /Partenariat**

Les interventions à entreprendre dans la prévention et la prise en charge des cas de maltraitance nécessite la participation de plusieurs acteurs qui devront travailler ensemble et coordonner leurs interventions.

### **Confidentialité et Secret professionnel partagé**

La confidentialité est liée au partage des informations selon le principe du besoin de savoir. La notion du « besoin de savoir » décrit le fait de limiter de collecter et de partager des informations considérées sensibles uniquement avec les personnes pour qui les informations permettront de protéger l'enfant. Toutes les informations sensibles et d'identification ne doivent être partagées que sur la base du besoin de savoir avec le moins de personnes possible.

### **Référencement/orientation**

L'orientation ou le référencement en travail social comprend le conseil, la mise en relation avec le service, le suivi et idéalement l'évaluation du service rendu. Il est différent de l'information qui consiste à renseigner la personne en lui fournissant toutes les informations susceptibles de l'aider sur les services existants pouvant répondre à sa demande.

### **Transfert de dossiers**

Un transfert de dossier est un mécanisme différent du référencement. Un transfert de dossier a lieu si l'enfant change de lieu de vie, si une autre organisation est mieux placée pour gérer le dossier ou pour d'autres raisons. Transférer un dossier signifie que la responsabilité de la gestion du cas revient à la nouvelle structure qui assure la redevabilité du cas.

### **Clôture du dossier**

Il s'agit dans cette dernière étape de la gestion des cas de s'assurer que les besoins de protection de l'enfant sont satisfaits, que les objectifs définis pendant l'intervention sont atteints et que l'enfant vit dans un climat harmonieux où il peut se rétablir et se développer sereinement.